

ライセンス取得インターンシップ
留学の契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成22年8月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成22年2月16日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争」について、平成22年8月5日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成22年8月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	2
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	3
4	あっせん案及び調停案	4
5	相手方があっせん案及び調停案に不同意であった理由	4
第 5	報告にあたってのコメント	5
1	本件契約における問題点	5
2	法律上の問題点	8
3	あっせん案及び調停案の考え方	1 2
4	今後の課題	1 4
別 表		
1	申立人からの事情聴取	1 7
2	相手方からの事情聴取	1 9
資 料		
1	「ライセンス取得インターンシップ留学の 契約に係る紛争案件」処理経緯	2 0
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 1

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名（20歳代女性）
相手方（事業者） 1社 株式会社エー・アイ・ジェイ（東京都文京区）

第2 紛争案件の概要

付託に至った申立人からの聴取によると、紛争案件の概要は次のとおりである。

アメリカでの語学留学とネイルアート（マニキュア）の技術取得を希望していた申立人は、相手方のホームページで、語学学校とネイルスクールの資格取得コースとインターンシップがパッケージになっているプログラムを見つけ、相手方に連絡を取った。

平成19年9月、相手方店舗を訪問。申立人は、当初、サンフランシスコを希望していたが、有給ネイルインターンシップはロサンゼルスにしかないと説明を受け、2年間のプランを提示された。

費用の見積もりは、約117万円で、別途負担の航空代金等を含めても総額で130万円程度になると言われた。

申立人は、自分で計算してみても、2年間で130万円は安すぎると思い、予約金を振り込む前に、相手方に電話で確認したところ、「インターンシップのための」-1ビザが取れば、月に1000ドルは稼げる」、「ネイルなどは、チップが多くもらえる」と説明された。

同年11月、残金も振り込んだが、その際、契約書や明細書等は交付されなかった。

平成20年2月渡米。語学学校は、日本人経営の学校で、生徒のほとんどが日本人と韓国人であった。ネイルスクールは講師も学生も全員ベトナム人であった。ネイルサロンも経営者、従業員全員が日本人で、英語を話す機会はほとんどなかった。

滞在先である寮は、語学学校の校長が借りているコンドミニウムを他の2人の日本人とシェアしたものであったが、自分のスペースはリビングの片隅をカーテンで区切っただけのスペースにタンスとベッドが置かれた状態であった。

ネイルスクールは、バスで片道2時間かかり、また治安の悪さで有名な地域にあるため通うのに中古車を買わざるを得なかった。

約1カ月後、インターンシップを行うに当たり、インターンシップ先のネイルサロンのオーナーが経営するネイルスクールで、追加の学費2000ドルを払って技術を学ぶよう言われ、あっせんされていたネイルスクールのレベルが低いことがわかった。

申立人は、インターンシップが始まる6月には、-1ビザが取れると説明を受けていたが、実際に取得できたのは10月初旬で、その間ほとんど収入がなかった。

-1ビザは、事務職にしか下りず、また申請してから数カ月かかるものと現地の人に言われ、申立人は、契約時とまったく違う話に驚き、アメリカに不法滞在することになるのではないかと不安になった。

ビザ取得後も、収入はなく、所持金が1000ドルを切った時点で、申立人は帰国を

決意し、ライセンスを取得せずに、10月末、帰国した。

こうしたことから、申立人は、契約時の説明と実態の違いについて、インターンシップ費用等の返金を求めたが、相手方はインターンシップ費用の2割しか返金しないと回答し、申立人はこれに納得できず紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

本格資格取得をうたったプログラムに惹かれ申し込みをしたが、あっせんされたネイルスクールはベトナム語で授業を行われていたため、言葉が理解できなかった。

この学校だけでは、技術の習得が見込めないため、1カ月後インターンシップに受け入れてもらうために、インターンシップ先のオーナーが経営するネイルスクールに追加で通うことになった。

当初、インターンシップは月に1000ドルは稼げると説明を受けていたが、実際にはほとんど収入がなかった。J-1ビザへの切替も大幅に遅れ、ライセンスの試験を受けることもできなかった。勧誘や契約時の説明との違いから、インターンシップ費用も含めプログラム代金の返金を求める。

2 相手方の主張

インターンシップを受けるに当たり、技術的な必要性から追加の学校に通うこと及びその授業料の支払方法については、本人も納得していると現地で確認している。

ビザが遅れたことは、基本的には移民局の事務上の問題であると考えている。

ベトナム語で授業が行われていたことは、ネイルスクールはあくまでも資格を取得するための学校であり、資格が取れるのであれば目的は達成されたものとする。

しかし、事前にその状況を知らせていないようであれば説明不十分と言わざるを得ず、インターンシッププレイスメント費用60万円の2割、12万円を返金する。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成22年2月16日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に処理が委ねられた。

部会は、平成22年3月12日の第1回から平成22年6月30日までの7回に渡って開催された。

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的考え方について検討した。

第2回部会では、相手方から、事業の概要、申立人への勧誘及び契約時の説明内容、紛争の事実関係に関する事項、本紛争の解決に向けた考え方等について事情聴取を行った。

第3回部会では、申立人から、契約に至った経緯、勧誘及び契約時の状況や相手方の説明内容、出発までの状況、現地での状況、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第4回部会では、双方からの事情聴取を踏まえ、問題点を整理し、あっせん案の考え方について検討を行った。

第5回部会では、相手方に対し、問題点及びあっせん案の考え方を示し、意見の交換を行った。

また、これまでの審議内容を踏まえ、具体的なあっせん案の内容を検討し、決定するとともに、合意書案を確定した。

平成22年5月20日、あっせん案を申立人及び相手方に送付した。申立人からはあっせん案を受諾する旨の回答があったが、相手方からは、5月26日付けで受諾しないとの回答があった。

第6回部会では、相手方からの上記回答を踏まえ、調停案を検討し確定した。なお、調停案の提示に当たり、東京都消費者被害救済委員会運営要綱第9の4に基づき、部会長又は部会長の指名する委員による当事者への直接の説明を行うことを決定した。また、本件の報告内容の骨子を検討し確定した。

平成22年6月11日調停案の説明を相手方に申し入れたが、受け入れられなかった。このため、6月14日調停案を郵送し、受諾の勧告を行ったが、相手方からは、6月15日付けで受諾しないとの回答があった。

第7回部会では、この紛争の解決手続である「あっせん」、「調停」のいずれもが、相手方の拒否により不調となったため、本委員会による解決の処理手続を終えることとした。また、本件の報告内容を検討し確定した。

2 申立人からの事情聴取

平成22年4月15日の第3回部会において、申立人から、契約に至った経緯、勧誘及び契約時の状況や相手方の説明内容、出発までの状況、現地での状況、希望する解決内容等について聴取した。

聴取した内容は、別表1(17ページ)のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

平成22年4月6日の第2回部会において、相手方から、事業の概要、申立人への勧誘及び契約時の説明内容、紛争の事実関係に関する事項、本紛争の解決に向けた考え方等について聴取した。

聴取した内容は、別表2（19ページ）のとおりである。

4 あっせん案及び調停案

(1) 本委員会が、平成22年5月20日付けで申立人及び相手方に提示したあっせん案は次のとおりである。

ア 相手方が申立人に対して、解決金80万円を支払うことを確認する。

イ 相手方は前項の解決金80万円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成22年7月2日までに全額を一括で振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。

ウ 申立人と相手方との間には、本件紛争に関して、本あっせん条項以外に相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(2) 調停案を示すに当たり、本委員会は、あっせん案の提示した内容で解決することが社会的に公正かつ妥当であると改めて確認し、平成22年6月14日付けで相手方に提示した調停案は、あっせん案と同様のものとなった。

5 相手方があっせん案及び調停案に不同意であった理由

相手方が、本委員会が示したあっせん案及び調停案に不同意であった理由は次のとおりである。

(1) 弊社の契約は、もともとプログラム内容や料金が確定した状態で締結するものではなく、お客様の希望を元にそれらを確定していく過程に価値を見いだしていただくものである。したがって、内容が確定していない段階で契約が成立したという扱いをすること自体に問題があるとの委員会の見解は、弊社の業務について正しい理解をしていないと認識をせざるを得ない。

(2)（委員会に付託される前の段階では）¹申立人からは60万円の返金でよいとの提案もされていたはずである。したがって、円満解決を目指すのであれば60万円が上限であり、さらにどの程度、互いに歩み寄れるかという観点で議論がされるべきと考えていた。それにもかかわらず、提示された解決案は、今までの話し合いの経過と全く切り離されており、むしろ60万円より多額の金員を返還するもので、到底受け入れることはできない。

(3) さらに、殊更に調整金などと称して、弊社の返還金額を上乗せしようという理由も理解ができない。

¹ 委員会事務局補記

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

(1) 手続に関する問題点

ア 事実経過

申立人は、平成19年夏、インターネットで相手方を知った。申立人は、アメリカでの語学留学とネイルの技術取得を希望していたところ、他の事業者も含めて留学等について検索を行い、相手方のホームページで、語学学校とネイルスクールの資格取得コースとインターンシップがパッケージになっているプログラムを見つけ、同年9月7日相手方に電話をし、翌日の8日に相手方店頭を訪ねた。

その際、相手方は、申立人に対し、本件契約において相手方が契約書であると主張する「申込書兼手配依頼書」を示し署名を求めたが、同文書の下方には不動文字で、以下のような記載があり、その記載の下に署名欄が設けられていた。

「御申込&契約の注意事項」

- ・私は株式会社〇〇（〇〇は相手方固有名詞等。以下同じ）のプログラムにお申し込み致します。
 - ・お申し込みの際に規定の内金（ご予約金）指定期日に以下〇〇指定銀行に入金することをお約束致します。進行出来ない場合キャンセルとみなされても一切異議申立は致しません。また、〇〇のキャンセル規定に従います。
 - ・万が一プログラムを私都合で遂行できなくなった場合、キャンセルフィーとして、ご予約金は御返金請求を致しません。
 - ・手続が進んでいる場合においては進行状況に応じて別途解約手数料を支払うことに同意いたします。
 - ・大使館領事館の判断で各種ビザ取得が不可能な場合でも、〇〇に対して、一切責任は問いません。
 - ・出発後のキャンセル、コースの変更に伴う返金請求は一切致しません。
- 上記事項に相違ありません。

申立人は、同日、この「申込書兼手配依頼書」に署名（サイン）し、相手方に交付したが、相手方は、申立人に対し同書面の写し等は交付しなかった。またこの際、相手方は申立人に対し、上記「御申込&契約の注意事項」を読み聞かせておらず、内容も説明していなかった。

相手方は、申立人が同月15日再度店頭を訪ねた際に、語学学校を暫定的にサンフランシスコで見積もった「御見積書」を同日付けで交付した。同書には、「トータルプログラム合計金額¥1,176,750－期間2年間」、「申し込み方法：ご納得頂きましてから、一両日中にご予約金として、プログ

ラム代金の20% (¥235,350) をご入金下さいますようお願い致します。」「ご予約金はプログラム代金に充当させていただきます。」との記載があった。申立人はこれに従い同月下旬、23万5350円を振り込んだ。

2カ月後の11月14日、相手方は申立人に対し、語学学校をロサンゼルスに見積もりし直し、プログラム代金が151万9700円となった旨を電子メールで連絡してきた。これに対し申立人は、当初の金額より高額だったので再見積りを求めたところ、同月16日、語学学校を昼間クラスから夜間クラスに変更するなどして代金を139万2200円までに落とし、前記内金を控除した115万6850円を同月20日の午後3時までに振り込むよう求める電子メールが相手方からあった。申立人はこれに従い同額を送金した。

この際、前述の平成19年9月8日の「申込書兼手配依頼書」と同月15日の「御見積書」以外には、申立人と相手方との間にサービス内容及び契約金額を示す契約書やそれに準ずる書面のやりとりはなかった。

その後、相手方は、申立人に対し、出発直前の平成20年2月1日夜9時過ぎに、電子メールにて、語学学校とネイルスクールの名称及び所在等を初めて明らかにするとともに、「現地での変更・キャンセルはいかなる場合においても返金はできません」、「手配内容にも間違いがなく、全てにおいて御納得いただいた事に同意致します」との記載を含む「最終確認書」を提示し、署名を求めた。

同「最終確認書」については、相手方は1月30日に送信していた経緯があったが、最終的に申立人は2月1日に、当該「最終確認書」に署名(サイン)し、相手方にファックスで送信し、翌日の2月2日米国に向けて出発した。

イ 問題点

相手方は、平成19年9月8日、プランの内容や金額が決まっていない時点で、予約金を支払うことや、予約金の返金を求めないこと、異議申立てしないこと等を包括的に約束することを申立人に求めた。このことは、申立人が相手方から提供されるサービスの内容や代金がわからない段階で、自己の権利を放棄するなど不利益なことを約束させられたことになる。なお、相手方は、申立人に対し、このような権利放棄条項を含む内容について説明しておらず写しを交付することもしていなかった。

また、相手方が、最終的なプログラム代金を提示し、残金を振り込むよう求めた平成19年11月16日は金曜日の夜9時過ぎで、振込期限として設定されていた11月20日が火曜日であったことを考えると、申立人に対し契約を検討するのに十分な時間が配慮されていたとは考え難い。

また、本来であれば、代金等を最終決定した場合には改めて見積書や契約書等の交付を行うべきものであるが、これらのやりとりはすべて電子メ

ールで行われていた。

さらに、相手方は、申立人に対し、申立人が米国に向けて出発する直前の平成20年2月1日に、手配結果を明らかにし、すべて納得する旨の約束を求めた。

(2) ネイルスクールに関する問題点

相手方は、申立人に対し、ベトナム語で授業を行うようなネイルスクールをあっせんした。相手方は、ネイル資格取得ができる旨をうたって、申立人を勧誘し、また、申立人の留学目的がネイルの技術及び資格の取得であることを熟知しながらも、あっせん先の学校の使用言語について認識しておらず、現地の状況も把握していなかった。

そして、相手方が現地サポートを委託していたスタッフ（以下「現地スタッフ」という。）は、申立人に対しネイルスクールへの通学開始から約1か月後の平成20年3月28日に、追加のスクールに通うよう指示する書面を渡し、通学初日に授業料のうち500ドルを支払うよう求め、これを前提に、その後のライセンス取得、J-1ビザ取得、ソーシャル・セキュリティ・ナンバー取得、インターンあっせんの手続を提示した。申立人は、インターンシップに受け入れてもらうために、これらを了承せざるを得なかった。

(3) 説明不足に関する問題点

相手方は、留学に関する情報提供やあっせん等のサービスを提供する事業者でありながら、また、申立人が初めての渡航であることを知りながら、次に指摘するような留学に伴う不確定な点及びあっせん内容が申立人に不利益又は不利益になるおそれがあることを、申立人に対し十分に説明をしていなかった。このため、申立人は、十分な理解を欠いたまま渡米することとなった。

ア 滞在先について

相手方があっせんした申立人の滞在先である寮は、リビングの一部をカーテンで仕切っただけのものであった。相手方は、電子メールでプログラム代金を提示する際等に、シェアハウスという説明を申立人に行ったと主張するが、当該シェアハウスの定義が現地の実態を示唆する可能性を説明するものであったかどうかは疑問である。その結果、申立人は、渡米後に現地での実態を目にし、相手方から受けていた説明との違いから非常に当惑することとなった。もっとも、委員会で実施した相手方からの事情聴取では、当時、申立人から滞在先に関するクレームはなく、このことは、申立人の事情聴取からも確認が取れている。

イ ネイルスクールの通学について

相手方があっせんしたネイルスクールは、滞在先からバスを乗り継い

で片道2時間もかかる場所であった。申立人は、手配の時点から、相手方には公共交通機関で通える範囲を希望すると伝えていたが、相手方は、それには回答しなかったため、申立人は現地に到着後初めてそのことを知ることとなった。

なお、当該ネイルスクールには1カ月後の3月4日から通う予定であったため、申立人は、2月2日の渡米後、上記の事実を知った後同月6日速やかに電子メールにて、ネイルスクールが遠方にあり、かつ、治安の悪いことで有名な地域にあることからアレンジをし直す要望を相手方に伝えている。これに対し、相手方は電子メールにて「アメリカは、日本の約25倍の面積があり、その広大な大陸の中で2時間というのは充分通える範囲である」と説明し、「現在ロサンゼルスで紹介できる他の学校ですと修了書は発行されるがライセンスは取得できない」、「また、通学期間も12週間ではなく6週間程度で料金が10万円以上追加となりますがよろしいでしょうか」と回答してきたため、申立人は、当該申出についてそれ以上を相手方に述べることをあきらめてしまった。

ウ ビザ切り替えについて

相手方は申立人に対し、ビザの切り替え手続について3か月から半年の幅があること、J-1ビザの取得が遅れた場合にはネイルの資格試験の受験が遅れる可能性があること、またビザの取得が遅れた場合の在留資格に係る問題等について説明を行わなかった。そのため、申立人は、アメリカに不法滞在することになるのではないかと不安になった。

エ インターンシップについて

相手方が申立人に対し勧誘時に告げていた月1000ドルというインターンシップでの収入については、あくまで見込額であり、収入がそれに満たない場合もあり、したがって同額の収入を見込んで留学計画を立てることはリスクを含む旨を説明しなかった。

2 法律上の問題点

(1) 本件契約に関する基本的考え方

申立人が平成19年9月15日に受け取った見積書には、「本格資格取得＋語学留学＋インターンシップパッケージプログラム」との記載があり、加えて「トータルプログラム合計金額」に「期間2年間」と明示されていた。

申立人は、当該見積書をもって、本件契約について相手方から説明及び勧誘を受け、自らの語学留学とネイルの技術取得の希望がかなうものとして本件プログラムの検討を行った。すなわち、申立人は、語学を学んだ上、

インターンシップで収入を得ながら資格も取得し2年間アメリカに滞在できるということに非常に魅力を感じ、それに対する期待が、相手方の話をさらに聞く重要な契機になったと考えられる。

したがって、相手方には、本件契約について、パッケージプログラムとして示していたアメリカに滞在する2年間の全体の過程を通し、資格取得、語学留学及びインターンシップのそれぞれの機会について適切に提供する契約上の債務があったと考えられる。

(2) 本件契約に関する法的問題点

本件における法律上の問題点は、次のとおりである。

ア 手続に関する問題点

申立人が相手方を最初に訪問し記入した「御申込書兼手配書」には、契約内容や契約金額が確定していない段階で「予約金は返金しない」と解約権を制限する条項が設けられ、これを同意させるものであった。

このことは、消費者契約法第9条第1号（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）に抵触するおそれがあると考えられる。

そもそも、同条は「事業者が消費者契約において、契約解除に伴う損害賠償額の予定等を定めたとき、消費者が契約を解除したとき事業者に生じるべき平均的な損害額を超える部分は無効」とする規定であるが、本件について、提供するサービス内容が明らかになっていないということは、相手方は申立人に何もしていないということに等しく、この時点で相手方に損害に当たるものは何もないと考えられる。したがって、当該記載は明らかに事業者の平均的損害を超え、消費者の利益を損なう不当な違約金を要求しているものと考えられる。

また、当該「御申込書兼手配書」には、このほかにも「一切異議申立は致しません」等の記載があり、これらは同法第10条に規定する「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害する条項」にも該当する可能性があると考えられる。

併せて、東京都消費生活条例で禁止している「消費者に不当な不利益もたらすこととなる内容の契約を締結させた」（第25条第1項第5号）という不適正な取引に該当すると考えられる。

イ 最終確認書に関する問題点

申立人が語学学校やネイルスクールの手配結果を明らかにされたのは、出発の直前であった。それまでの間、相手方から滞在先に係る案内を除き手配状況等の連絡はなく、語学学校及びネイルスクール各々の学校名、所在地、連絡先及びコース日程等の契約内容が、最終確認書として電子メールで送付されてきたのは、出発の前日、2月1日午後9時過ぎであった。

もっとも、当該電子メールの最終確認書の内容については、1月30

日に相手方から添付ファイルにて送付されていたが、添付ファイルが開けず、申立人は再送を相手方に依頼していた。これを受け、相手方が添付ファイルの内容を電子メール本文に直接載せて再度送信してきたのが出発前日の夜となったわけだが、この経緯を割り引いても、手配結果を連絡するにはあまりにも遅く、善良な管理者の注意をもって手配が行われていたとは考えにくい。

また、そのような状況であったにもかかわらず、当該最終確認書には、「現地での変更・キャンセルはいかなる場合においても返金できない」等を同意させ、「全てにおいて御納得頂けたことに同意します。」と書かれた当該書類に申立人に署名捺印させ、ファックスで送信させている。

このような相手方の対応は、契約内容について十分な情報提供や説明をせず、申立人に不利な内容の契約条項に同意させるものであるから、消費者契約法第3条第1項に規定する「契約締結の勧誘に際して契約内容についての必要な情報を提供するよう努めるべき義務」を果たしていないことは明らかである。

加えて、消費者に不利益を課すことから、先に述べた消費者契約法第9条第1号及び第10条に照らし問題があるとも考えられる。

ウ ネイルスクールに関する問題点

申立人が通ったベトナム語で授業を行うネイルスクールでは、申立人は、ベトナム語を解さないため、講義では英語のテキストで内容を理解し、実技は見様見まねでみんなと同じことを行ったという。

さらに、通学を開始した1カ月後の3月28日に、現地スタッフから、当該ネイルスクールだけでは、その後のライセンス取得やインターンシップの受入れには不十分であるとして、追加の学費を支払い、インターンシップ先のネイルサロンのオーナーの経営するネイルスクールへ入学することを指示されたことは前述のとおりである。

この点について、相手方には「本格資格取得」をうたい、ネイル技術とライセンスの取得を希望していた申立人を勧誘しておきながら、最初から適切なネイルスクールをあっせんしなかったという過失があり、民法上の債務不履行を問える可能性があると考えられる。

さらに、次に指摘する問題点については、いずれも消費者契約法第3条第1項に定める情報提供義務に違反すると考えられる。

- ① ライセンス取得とインターンシップ受入れのためには、当初のプログラムにない追加のネイルスクールへの通学が必要になる可能性があることを説明する必要性があったこと。
- ② 申立人は、公共交通機関で通える範囲内のネイルスクールに入学することを希望していたが、それに回答せず、結果的にバスで2時間もかかる遠いネイルスクールをあっせんしたこと。

エ 説明不足の問題点について

(ア) 滞在先について

申立人は、勧誘時に相手方から、滞在先について「ホームステイか寮のどちらが良いか」と聞かれた際、「寮だとどのようなところか」と質問をしたところ、「部屋を持ちバス・キッチンが普通は共同である」と説明を受けたとのことであった。しかし、実際に滞在したのは、リビングルームの一角をカーテンで仕切っただけの場所であった。このような滞在先の提供行為は、当初の申立人に対する説明と異なるものであり、東京都消費生活条例第25条第1項第3号に規定する誤信を招く情報提供に該当するとも考えられる。

(イ) ビザの切り替えについて

ビザの切り替え手続等について、適切な説明を行わなかったことは、消費者契約法第3条第1項に定める「契約締結の勧誘に際して契約内容について必要な情報を提供するよう努めるべき義務」に違反するものであると考えられる。

(ウ) インターンシップについて

相手方は、勧誘時にインターンシップにより月1000ドル程度の収入が得られると説明し、これを前提に、申立人は2年間の滞在・資格取得のために留学を決定した。しかし、実際には4カ月で600ドル～800ドル程度の収入しか得ることができず、生活を維持できなくなり9カ月で帰国を余儀なくされた。これは、消費者契約法第3条第1項の情報提供義務違反及び東京都消費生活条例第25条第1項第3号の誤信を招く情報提供に該当すると考えられる。

また、現地スタッフから渡米後の処々の事情も含めた変更について現状に則した適切な説明がなされておらず、追加のネイルスクールの学費をインターンシップでの給料から控除すると説明されていたにもかかわらず、給与の支給に際して給与額やネイルスクールの授業料等を記載した明細書の交付を受けておらず、ネイルスクールの授業料がいくら控除されているのかについて説明もされていなかった。

このような相手方の対応は、状況に応じて必要な事項を説明し、申立人を適切にサポートするという本件契約上の債務を十分に尽くしたものであるとは考えにくい。

(エ) 現地サポート体制について

J-1ビザの取得が遅れ、予定した収入が得られない等で困っていた申立人に対し、現地において、現地スタッフから適切かつ丁寧な説明が行われなかった。このような相手方の対応は、滞在期間中申立人を適切にサポートするという本件契約上の債務を十分に尽くしたものとはいえない。

3 あっせん案及び調停案の考え方について

(1) 返還金についての基本的考え方

本件契約において、相手方には、2年間を通して申立人の安全に配慮し、機会を提供する契約上の債務があったと考えるのは前述のとおりである。

したがって、申立人が9カ月で帰国することを余儀なくされ、かつ、最大の目的であったネイルに関する資格も取得できなかったことは、相手方に責任があり、具体的には、勧誘から現地サポートに至るまでの全体を通じた説明不足と契約手続やネイルスクールのあっせんにあたり手続上の問題点や債務不履行等の問題点があったと考えられる。また、仮に、本件が裁判で争われる場合には、債務不履行による慰謝料や損害賠償が問われるものであることを斟酌した。

以上のことを基本的な考え方とする一方で、返還金の算定に当たっては、次のことも考慮に入れた。

ア 申立人の側にも、次の利得があったと考えられる。

- ①実際に渡米して、現地に9カ月間滞在するという貴重な体験をした。
- ②語学学校は修了した。
- ③予定は大幅に遅れたが最終的にはJ-1ビザを取得した。

イ 申立人が実際に契約したプログラム代金（以下「プログラム代金」という。）（139万2200円）は現地セットプログラムで割引になっていたため内訳が不明であった。

上記のことを踏まえて、委員会では、返還金について、中途解約の場合と同様に期間割りで求めた上で、不十分であったネイルスクール分等を実質的損害賠償として加算するという内容で、あっせん案を検討した。

(2) 返還金の算定方法

まず、期間割りに当たっては、当初予定の2年間（24カ月）のうち申立人がアメリカに滞在した9カ月間を相手方の取り分とし、また、滞在費及び相手方があっせん手続に要した費用は、相手方の実費として、あらかじめ返還金の算定から控除することとした。

算定に当たっての各費用の考え方及び計算は、次のとおりである。

ア 滞在費

申立人からの事情聴取によると、日本で事前に前払いをしていった4カ月の滞在期間（平成20年2月～5月）の終了後、寮の更新を検討した際、現地で示された滞在費は月に550ドルということであった。

委員会では、滞在費を相手方の実費に加えることについて、リビングをカーテンで仕切っただけだったという実態から、債務不履行等も含め提供されたサービス内容自体に議論があったところであった。しかし、滞在した事実と申立人が滞在先について現地からクレームを伝えていなかったことを踏まえて実費に含めることとした。

- 滞在費（1カ月：550ドル）⇒ $550 \text{ドル} \times 4 \text{カ月} = 2200 \text{ドル}$
⇒（1ドル104円（当時））⇒ 228,800円

イ 相手方があっせん手続に要した費用

あっせんに当たり、相手方にかかった手続費用については、プログラム代金から滞在費を引いたものの5%として計算することとした。

5%とした理由は、申立人が9月15日に受け取った語学学校をサンフランシスコで見積もった当初の見積書には明確な内訳が記載されており、それを参考とした。すなわち、当該見積書の「弊社手続費」及び「銀行送金代金」と記載された金額については、明らかに相手方の手続の費用と類推されるため、これらの合計額を、「トータルプログラム代金」と表記された合計金額（この金額には滞在費は含まれていない。）で除し、その割合を算出したところ、約0.047であった。

- 手続に要した費用（1,392,200円－228,800円）×0.05＝58,170円

ウ 相手方取り分の計算

上記の実費に対し、プログラム代金から当該実費を控除した金額に、24カ月分の9カ月の割合を乗じたものを加えた。

- 相手方分

$$228,800 \text{円} + 58,170 \text{円} + (1,392,200 \text{円} - 228,800 \text{円} - 58,170 \text{円}) \times 9 \text{カ月} \div 24 \text{カ月} = \underline{701,431 \text{円}} \text{（小数点以下切捨て）}$$

エ 返還金

返還金は、プログラム代金から事業者分を差し引いたものに、ネイルスクールが不十分であったこと等に対する実質的損害賠償として、金額の積上げを行った。

- 返還金 $1,392,200 \text{円} - 701,431 \text{円} = 690,769 \text{円}$
プラス109,231円（実質的損害賠償）⇒80万円

以上のような計算に基づき、委員会は、あっせん案として、相手方が申立人に対し80万円を支払う旨の提示を行った。また、調停案についても、あっせん案で示した内容で解決することが、社会的に公正かつ妥当であると確認し、あっせん案と同様のものを提示することとなった。

なお、申立人にとって、留学の最大の目的であったネイルに関する資格を取得できず、志半ばで帰国せざるを得なかったことは、目標を掲げ将来の道を進もうとする一人の人間として計画が閉ざされたことに相違なく、いかほどの失望を抱いたかは想像に難くない。

また、理解できないベトナム語で授業をするような学校に2時間もかけて通学したこと、リビングの一角をカーテンで仕切っただけのスペースに不便を抱

えながら4カ月間滞在したこと、ビザの取得が遅れて不法滞在となるのではないかと不安を抱えて生活をせざるを得なかったことなど、多大な物理的及び精神的苦痛も被っている。

以上のことから、委員会では、相手方に求めた80万円の返還金は、相手方の債務不履行による損害賠償、申立人の精神的苦痛に対する慰謝料という観点からみても妥当であると考えます。

4 今後の課題

近年、本件のようなインターンシップ留学のほかにも語学研修、ホームステイ、ワーキングホリデーなど多様な形で海外に滞在する機会を提供するサービス（以下「留学等あっせんサービス」という。）が雑誌やインターネット等で紹介されている。いずれも、海外を単に観光として訪れるだけではなく、ある一定の期間滞在することにより、「語学」や「ビジネススキル」、「生活」、「文化」を体験し自分の実力に結び付けたいという消費者のニーズに合うものとして関心が高まっている。

これに伴い、都内における「留学等あっせんサービス」に関する相談は、景気に左右される面はあるものの中期的には増加傾向にある。その相談の内容は、サービス内容への苦情等のほか、解約時の返金トラブルが多いのが特徴的である。

平成20年には、大手の留学あっせん業者の倒産により、留学予定者の前払金が返還されず、また、すでに留学している場合にも、現地に費用が支払われないために留学を中止せざるを得ないことなどが社会問題となった。

ところで、「留学等あっせんサービス業」の全体を、包括的に規制する法律等は存在しない。そのため、サービスの内容や料金、また解約については、事業者が任意に設定することが可能であり、例えば、中途解約に際しては一切返金をしないなど、消費者に一方的に不利な契約内容が定められていることも、しばしば見受けられる。そこで、業界内では、自主規制を強めたり、利用者に注意喚起を呼びかける等の取組みもなされている。しかし、このような自主規制を遵守しない事業者も多く、消費者保護の観点からは、何らかの対応が求められている。

今回の紛争を踏まえ、事業者、消費者及び行政に対し、次のとおり提言する。

(1) 事業者に対して

「留学等あっせんサービス」の契約を締結する消費者は、インターネットやガイドブック等で現地の情報を自ら収集することはできても、あっせんされる滞在先、学校等に関する詳細な情報又はそれらに対する評価等の情報を手に入れることは実質困難であり、事業者がその情報を提供してくれ

るであろうことを期待するのが通常である。そのため、事業者は、「留学等あっせんサービス」の勧誘及び契約時において、サービス内容等について、十分な説明をすることが必要である。とりわけ、あっせんする滞在先や学校、インターンシップ等の現地の状況については、あらかじめ十分に確認し、正確な情報を提供しなければならない。また、あっせんの経過や条件の変更、事情や状況の変化についても、現状に即した説明を行い、申込者に対して誤った情報を提供することがないように留意する必要がある。

また、事業者は、現地でのビザ変更等の手続など在留資格に関わる重要な説明についても、現地法のかかわりも含め慎重に行わなければならない。そして、このような手続も含め、現地でのサポート体制については、委託等を行っている業者との連携を図り、あっせん後の状況についてもできる限りの配慮をしなければならない。

さらに、事業者は、契約条件や解約条件については、契約締結前に十分な説明を行わなければならない。そして、それらを記載した契約書等を消費者（申込者）に対して交付しなければならない。

(2) 消費者に対して

消費者は、留学先の学校やインターンシップなどの情報をインターネット等により、できる限り収集するように努めることはもとより留学先の生活に必要な現地法や習慣など十分な理解と知識をもって、自己にかかわるリスクを管理することが大切である。

また、事業者を選ぶ際には、サービス内容、料金体系などについて、複数の業者を比較検討することが望ましい。特に、解約条件についてはよく確認しなければならない。

さらに、「留学等あっせんサービス」には、クーリング・オフの適用がないため、消費者は、契約の締結を慎重に行う必要がある。すなわち、契約書等をよく読み、不明なことはすべて確認し、十分に納得したうえで契約を締結することが大切である。そして、事業者が契約書面を交付しない場合には、その控えの交付を求める方がよい。また、簡単にサインなどした申込書等が、契約書に相当する場合もあるため、十分に注意する必要がある。

(3) 行政に対して

今回の案件を通して「留学等あっせんサービス」に係る勧誘時や契約時における事業者の説明不足及びサービス内容や契約手続における問題点が明らかになった。そして、このほかにも「留学等あっせんサービス」については、中途解約の際の高額な解約料をめぐるトラブルが多く見受けられる。

しかし、先に述べたとおり、現在は「留学等あっせんサービス」の全体を包括的に規制する法律等がなく、事業者に対する法的規制が不十分な状

況にある。こうした背景の中、留学は、単なる旅行の場合よりも格段に消費者が費やす費用と時間が大きいことを考えれば、「留学等あっせんサービス」を行う事業者について、旅行業者と同様に登録制度及び営業保証金制度の創設が必要であるとの意見もある。¹

ところで、旅行業法は、旅行業務に関する取引の公正の維持のみならず、「旅行の安全の確保」及び「旅行者の利便の増進」を図ることを目的としている。この目的を鑑みれば、「留学」の多くの場合が、不慣れな海外に単身で渡航し、そこでの生活を確立して行かなければならないことから、提供されるサービスには、単なる海外旅行以上に消費者の安全性とサービス内容の確実性が求められる。したがって、少なくとも「留学等あっせんサービス」の事業者には、そのサービスの提供に際して、旅行業者と同レベルの確実性及び安全性を確保する義務があると考えられる。

具体的には、事業者は、信頼できる現地スタッフを配置するなどして、現地の状況を常に確認すること等が要求される。特にインターンシップ等の就労に係るプランの場合では、現地法に適った適正な在留資格に基づくあっせんの徹底が求められよう。

以上のことから、「留学等あっせんサービス」事業者の義務と責任を明確にするために、とりわけ、消費者の利益を擁護し増進していく観点から書面交付義務等を当該事業者にも設ける必要があると考える。したがって、委員会は、「留学等あっせんサービス」事業に関して法的整備も含めた対応を進めていくことを要請するものである。

¹平成 20 年 11 月兵庫県弁護士会「海外留学あっせん業者に対する適切な法的規制を求める意見書」参照

別表 1

申立人からの事情聴取

項目	内容
契約内容	契約日 平成19年9月8日 商品 ライセンス取得インターンシップ留学のあっせんプログラム 契約金額 1,392,200円 既払金 1,392,200円
契約時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・アメリカでの語学留学とネイルの技術取得を希望していた申立人は、相手方HPで、語学学校とネイルスクールの資格取得コースとインターンシップがパッケージになっているプログラムを見つけ、電話で連絡を取った。 ・平成19年9月8日、店舗を訪問。当初、サンフランシスコを希望したが、有給のネイルインターンシップはロサンゼルスにしかないと説明された。また、「御申込書兼手配依頼書」等に記入をしたが、その際「御申込書兼手配依頼書」の控えは交付されなかった。 ・9月15日、再度、店舗を訪問。この時点では、語学学校をとりあえず、サンフランシスコで見積もった2年間のパッケージプラン(1,176,750円)の見積書を提示され、別途負担の航空代金等を含めて、総額で130万円程度になると言われた。見積書には、予約金が20%必要との記載があった。 ・申立人は、自分で計算してみても、2年間で130万円は安すぎると思い、予約金を振り込む前に、電話で確認したところ、「インターンシップのための」-1ビザが取れば、月に1000ドルは稼げる」、「ネイルなどは、チップが多くもらえる」と説明され、予約金を振り込んだ。
出発までの状況	<ul style="list-style-type: none"> ・11月14日、電子メールにて、語学学校をロサンゼルスで見積もりした1,519,700円のプログラムが提示された。金額の内訳は、現地セットプログラムで割引のため、出せないとの記載があった。当初の説明より高額なので、再考を求めた。 ・11月16日、電子メールにて、語学学校を夜間に変更するなどした1,392,200円の見積もりが提示された。やはり、現地セットプログラムのため内訳は出ないこと、これで良ければ、残金を11月20日午後3時まで振り込むこととの記載があった。 ・11月20日、申立人は、当該プログラムで契約することを決め、残金を振り込んだ。 ・11月不明日、電話にて、現地での車の使用について聞かれた。「車は使用しないので、通学は公共交通で通える範囲を希望する」と返答した。 ・20年1月18日、電子メールにて、滞在先(寮)の住所、設備、入居者、寮からACL(学校まで)バスで乗り換えなしで約50分との連絡があった。 ・1月25日、電子メールにて、ネイルでのインターンシップ先を見つけることは難しいので、希望を美容業界に広げられないかとの問い合わせがあった。 ・1月30日、電子メールにて、語学学校とネイルスクール等の最終確認書の連絡があるが、添付ファイルが開かず、再送付を依頼した。 ・2月1日午後9時過ぎ、電子メールにて、最終確認書が再送され、語学学校とネイルスクールの名称や所在等が、この時点で始めて明らかになった。 ・最終確認書には、いかなる場合でも返金できないこと、また、すべてにおいて納得する旨の同意をすること等の記載があり、署名押印してFAXするように求められた。 ・翌日2月2日、渡米した。

<p>現地で の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・滞在先は、語学学校の校長が借りているコンドミニアムを他の2人の日本人とシェアしたものであったが、自分のスペースは、リビングの片隅をカーテンで区切っただけのスペースにベットとタンスが置かれた状態のものであった。 ・語学学校は、日本人経営の学校で、生徒のほとんどが日本人と韓国人であった。ネイルスクールは講師も学生も全員ベトナム人であった。ネイルサロンも経営者、従業員全員が日本人であった。 ・通学は、公共交通で通える範囲と希望していたが、ネイルスクールは、バスで片道2時間かかり、また治安の悪さで有名な地域で、通うのに中古車を買わざるを得なかった。 ・ネイルスクールの授業は、ベトナム語で行われていて、言葉が理解できなかった。座学の授業は、英語のテキストで内容を理解した。実技等は、見よう見まねでみんなと同じことを行った。 ・1カ月後、この学校だけでは、技術の習得が見込めないの、インターンシップを受け入れてもらうために、インターンシップ先のネイルサロンのオーナーが経営するネイルスクールで、追加の学費2000ドルを払って技術を学ぶよう現地のスタッフから文書（3月28日付け）をもらい、4月1日から通った。 ・インターンシップが始まる6月には、J-1ビザが取れると説明を受けていたが、実際に取得できたのは10月初旬で、その間、ほとんど収入がなかった。 ・ライセンスの試験を受けたかったが、ビザが下りないため、ソーシャル・セキュリティ・ナンバーがないので申込みができなかった。申込みができて試験を受けるまでは2カ月程度かかるとのことだった。 ・ビザ取得後も、収入はなく、所持金が1000ドルを切ったので、帰国を決意し、ライセンスを取得せずに、20年10月末に帰国した。
<p>希望する 解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・勧誘や契約時の説明と現地での実態の違いから、プログラム代金全額の返金を求める。

別表 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
契約書	<ul style="list-style-type: none"> ・「御申込書兼手配依頼書」を契約書としている。基本的に、申込者に契約条項を把握していただき記入を求め、そのコピーをお渡しする形をとっている。 ・本件についても、本来お渡しすべきものであるが、実際に渡したかどうか、その時の状況について確認が取れないのが現状である。
勧誘時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・職種により給与額は違うが、通常、サービス料としてのチップも含め、給与所得として月に1000ドル程度稼げるということは、現地に確認をした上で説明を行っている。
滞在先	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に、シェアハウスという説明は事前に行っていた。 ・シェアハウスとは、部屋の中を共有する形で、1人1部屋をもらえる場合もあれば、いろいろな形があり、それが具体的に本人のイメージと違ったのだと思う。 ・いずれにしても、着いた時点でお話があれば対応もできたが、プログラムが終了した後では対応はできかねる。
ネイルスクール	<ul style="list-style-type: none"> ・希望する予算の範囲内で、ライセンスが取れる学校を探した形になり、通学に関し、実際にかかる時間について、バスの乗り継ぎも含め、こちらが当時、事前に把握していたかは確認できない。おそらく、2時間というのは、バスの待ち時間も含めた時間かと思う。しかし、通常そのような場合でも、本人から連絡があれば、対応が考えられたと思うし、車の購入は、本人の判断であったと思う。 ・語学学校とネイルスクールは、こちらから申込みをし、企業紹介と現地サポートは、現地のエージェントをお願いする形をとっている。 ・ネイルスクールのホームページは、すべて英語で書いてあり、アメリカにある学校であれば、通常、英語で授業が行われる学校だと思われるが、後に確認したところ、生徒の中でのベトナム人の割合が非常に多く、場合や時期によっては、ベトナム語で授業がおこなわれる可能性があり、そのことを事前に知らせていないようであれば、その点に関し、説明が不十分であったと言わざるを得ない。
J-1ビザの切替	<ul style="list-style-type: none"> ・ビザについては、日本で申請する場合と同様に、基本的にイミグレーションの判断であり、手続きの期間は断定や保証ができる性質のものではないと考える。 ・そのことは、事前に説明しており、問題はなかったと考えている。
インターンシップ	<ul style="list-style-type: none"> ・インターンシップに当たり、技術的な必要性から追加の学校に通うこと及びその授業料の支払方法等については、本人も納得していると現地から確認している。 ・具体的には、授業料は、オーナーの好意により減額してもらい、頭金を除いた額を分割して給与から差し引かれていたと現地から確認している。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・インターンシッププレイスメント費用60万円の2割、12万円を返金する。

資料 1

「ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争案件」処理経緯

日 付	部会回数等	内 容
平成 22 年 2 月 16 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・ あっせん・調停部会の設置
3 月 12 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争内容の確認 ・ 処理方針の検討 等
4 月 6 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方からの事情聴取 ・ 問題点の整理
4 月 15 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人からの事情聴取 ・ 問題点の整理
4 月 28 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題点の整理 ・ あっせん案の考え方の検討
5 月 19 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・ あっせん案及び合意書の検討、確定
5 月 20 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん案を紛争当事者双方に提示
6 月 9 日	第 6 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調停案の検討、確定 ・ 報告内容の骨子を検討、確定
6 月 14 日	(調停案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方に調停案の受諾を勧告
6 月 30 日	第 7 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書の内容を検討、確定
8 月 5 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 知事への報告

資料2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員(20名)

平成22年8月1日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員 (12名)		
淡路剛久	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長
安藤朝規	弁護士	
上柳敏郎	弁護士	本件あっせん・調停部会委員
沖野眞己	一橋大学大学院法学研究科教授	
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	本件あっせん・調停部会委員
鹿野菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
後藤巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長代理
桜井健夫	弁護士	
佐々木幸孝	弁護士	
千葉肇	弁護士	
野澤正充	立教大学大学院法務研究科教授	本件あっせん・調停部会長
米川長平	弁護士	
消費者委員 (4名)		
有田芳子	主婦連合会 環境部長	
伊藤眞理子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	本件あっせん・調停部会委員
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
飛田恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	
事業者委員 (4名)		
遠藤貞夫	東京工業団体連合会 専務理事	平成22年7月退任
井上敏夫	東京都商工会連合会 副会長	本件あっせん・調停部会委員
堀内忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
渡邊順彦	東京商工会議所 常議員	

平成22年8月

ライセンス取得インターンシップ留学の契約に係る紛争案件
報告書

編集 東京都生活文化局
発行 東京都消費生活総合センター活動推進課
(東京都消費者被害救済委員会事務局)
所在地 東京都新宿区神楽河岸1-1
電話 03-3235-4155