

会員制ビジネススクールの契約に係る  
紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成25年2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24年8月23日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「会員制ビジネススクールの契約に係る紛争案件」について、平成25年2月21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25年2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	
1	申立人の主張	3
2	相手方の主張	3
第 4	委員会の処理	3
1	処理の経過と結果	3
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	4
4	関係人からの事情聴取	4
5	あっせん案・調停案	4
6	相手方があっせん案及び調停案に不同意であった理由	5
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	6
2	あっせん案の考え方	1 2
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	1 6

## ■ 資料

1	「会員制ビジネススクールの契約に係る紛争案件」処理経緯	1 9
2	申立人からの事情聴取	2 0
3	相手方からの事情聴取	2 6
4	関係人からの事情聴取	2 8
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 9

## 第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）	3名	申立人A：20歳代女性 申立人B：20歳代女性 申立人C：20歳代女性
相手方（事業者）	1社	SCT株式会社（東京都渋谷区） ※旧社名：SUNBI株式会社
関係人（事業者）	1社（個別クレジット会社）	※申立人らは相手方とのスクール受講契約に際し関係人と個別クレジット契約を締結した。

## 第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争の概要は、以下のとおりである。

### （申立人A）

平成23年2月初旬、Aは、就職説明会で知人となった女性と食事をした際、相手方を紹介された。

2日後、相手方の社員と知人とAの3人で会った際、社員から「女性限定の会員制クラブであり、会員はエステティック（以下「エステ」という。）やビジネススクール（以下「スクール」という。）が利用できる。」「就職活動にもきっと役にたつ」と説明を受けた。就職活動に悩んでいた時期で、その2日後、Aは、相手方の事務所でスクールの受講契約を締結し、受講料の約47万円は、個別クレジット会社と2年半の分割で支払う個別クレジット契約を締結した。相手方との契約の際に、人を紹介させるようなことはないこと、役務提供期間は2か月だが、役務提供期間を過ぎても授業を受講できることなど説明を受けた。

入学して最初の頃は、友人の勧誘を強制されることはなかったが、しばらくしてから、「誰か当校を紹介したい友人はいないか」と言われるようになり、徐々に「月に必ず1人を入学させよう」というスタンスになった。8月頃、アシスタントになり、友人を1人入学させるたびに報酬があることを初めて知った。そして、アシスタントになると、今まで以上に勧誘に力を入れなければならなかった。

Aは、当初の説明と異なることから契約の中途契約を申し出た。<sup>1</sup>

### （申立人B）

平成23年6月中旬、Bは、友人から食事に誘われ、スクールのセミナーに参加した。セミナー終了後、相手方の社員から体験授業を勧められ受講することにした。

3日後、体験授業の開始前に、社員から、スクールの授業内容や入学後のサービス内容などについて説明を受けた。授業終了後、Bは入学することを決意し、6月下旬、

---

<sup>1</sup> 相手方からの提出資料によると、Aは講座を8回受講した。

相手方とスクール受講契約を締結した。その際、相手方から役務提供期間は2か月間であるが、授業はずっと何回でも受講できると説明を受けた。受講料の約47万円は個別クレジット会社と分割で支払う個別クレジット契約を締結した。

12月中旬、Bは、相手方に呼ばれて行くと、生ゴミ処理機の説明会があるから聞いてみないかと言われ参加した。説明会では、生ゴミ処理機とはどのような機械なのか、代理店として契約すると、どのような利益を得られるのかなど説明を受けた。

2日後、相手方からの強い勧めや助言もあり、Bは代理店の契約をすることを決意し、12月下旬、業務内容をスクール及び生ゴミ処理機の顧客開拓における営業業務とする代理店契約を締結した。代金約27万円のうち20万円はクレジットカードで、残りは銀行振込で支払った。

契約後、友人を勧誘することにはためらいがあったが、「アポイントメントをとらなければはじまらない。」と言われ、友人を相手方に紹介した。しかし、勧誘業務に抵抗があり、スクール受講契約の中途解約と代理店契約の契約解除を申し出た。<sup>2</sup>

#### (申立人C)

平成23年10月上旬、Cは、アルバイト先の先輩から誘われて参加したスクールのセミナーの開始前に、相手方の社員から、女性だけの会員制クラブであることなど説明を受け、終了後、詳しい説明を受けるため、再度、先輩と一緒にスクールを訪問する約束をした。

2日後、スクールに行く前に、先輩には収入が不安定であることから断るつもりであることを伝えた。スクールでは、社員から、今後、授業やサービスが増えること、テレビや本では絶対に知ることができないことが授業で学べること、紹介者には紹介したことによる報酬など一切ないため善意であることなど説明を受けた。Cは、現在アルバイトをしており高額な契約はしたくないこと、両親に説明できないので戸惑っていることを伝えたが、月々1万5千円の返済なら両親に相談しなくても自分で払えるのではないかと、20歳をすぎているのだから自分で何事も決める必要がある、今なら入会特典で個別クレジット契約の利率が通常よりも低いなどと執拗に勧誘を受け、断りきれず契約することにした。

受講料の約44万円は個別クレジット契約により分割で支払うことにすると、すぐに、個別クレジット会社に案内された。個別クレジット申込書の年収欄を記入する際、現在アルバイトで月収がわずかであることを会社の人に伝えると、両親からの小遣いなども含めていいと言われ、不安もあったが指示されたとおりに記入した。翌日、相手方とスクール受講契約を締結した。その際、相手方から、役務提供期間は2か月だが、期間を過ぎても授業は何度でも受講できると説明を受けた。

契約後、授業を数回受講したが、支払困難であるため契約の中途解約を申し出た。<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> 相手方からの提出資料によると、Bは講座を13回受講した。

<sup>3</sup> 相手方からの提出資料によると、Cは講座を2回受講した。

## 第3 当事者の主張

### 1 申立人の主張

#### (申立人A)

- ・契約時、相手方から「当校はマルチ商法でも、ねずみ講でもないので、人を紹介させることはない。」と説明を受けたが、契約後、相手方から友人を勧誘することを求められた。当初に受けた説明と違うので契約を中途解約したい。

#### (申立人B)

- ・相手方からの助言や、強く勧められて代理店契約をした。アポイントメントを取らなければはじまらないと言われて友人を勧誘したが、友人を相手方に紹介して収入を得ることには抵抗がある。スクール受講契約は中途解約を、代理店契約は契約解除と全額返金を求める。

#### (申立人C)

- ・現在アルバイト中であり、不安定な状態なので高額な契約はしたくないことを伝えた。今後授業が増えていくと聞いていたが、その都度料金がかかるとは聞いていない。契約したコースは全部無料で受講できると認識していた。支払困難であるため契約を中途解約したい。

### 2 相手方の主張

- ・スクール受講契約は、契約に定めた役務提供期間を超過しているので中途解約・返金には応じられない。
- ・代理店契約は、個人事業主として申込みをする人に限定した契約なので、消費者契約ではない。従って、クーリング・オフも記載する必要はない。

## 第4 委員会の処理

### 1 処理の経過と結果

本件は、平成24年8月23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・調停第二部会（以下「部会」という。）に処理が委ねられた。

部会は、平成24年9月18日から平成25年1月10日までの5回にわたって開催された。（処理経過は、資料1のとおり）

部会は、「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、平成24年12月26日、本部会による解決の処理手続を終えることとした。

### 2 申立人からの事情聴取

平成24年9月18日の第1回部会において、申立人B及び申立人Cより、また、平成24年9月21日の第2回部会において、申立人Aより事情聴取を行った。（詳細は、資料2のとおりである。）

### 3 相手方からの事情聴取

平成 24 年 9 月 18 日の第 1 回部会において、相手方より事情聴取を行った。（詳細は、資料 3 のとおりである。）

### 4 関係人からの事情聴取

平成 24 年 11 月 1 日の第 3 回部会において、関係人より事情聴取を行った。（詳細は、資料 4 のとおりである。）

### 5 あっせん案・調停案

(1) 本委員会が、平成 24 年 11 月 28 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。

#### <申立人 A>

ア A と相手方とのスクール受講契約の解除に伴い、相手方は A に対して、金 8 万 7 千円の返還金があることを確認する。

イ 相手方は前項の金 8 万 7 千円を、A の指定する金融機関口座に、平成 25 年 1 月 10 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 相手方は、個別クレジット会社の本件に係る A への債権を、消滅させる手続きを行う。

エ A 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、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

#### <申立人 B>

ア B と相手方はスクール受講契約は解除すること、代理店契約はクーリング・オフすることを確認する。

イ B と相手方は、条項 1 により、相手方は B に対して、金 6 万 8,875 円の返還金があることを確認する。

ウ 相手方は前項の金 6 万 8,875 円を、B の指定する金融機関口座に、平成 25 年 1 月 10 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。

エ 相手方は、個別クレジット会社及びクレジットカード会社（包括クレジット会社）の本件に係る B への債権を、消滅させる手続きを行う。

オ B は、生ゴミ処理機を相手方に返品する。なお、商品引取費用は相手方の負担とする。

カ B 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、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

#### <申立人 C>

ア C と相手方とのスクール受講契約の解除に伴い、相手方は C に対して本件契約について債権がないことを確認する。

イ 相手方は、個別クレジット会社の本件に係る C への債権を、消滅させる手続き

を行う。

ウ C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、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確認し、平成 24 年 12 月 10 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。

## 6 相手方があっせん案及び調停案に不同意であった理由

### (1) 「あっせん案」及び「調停案」に不同意であった理由

当社は貴委員会よりあっせん案・調停案について説明を受けたが、貴委員会があっせん案・調停案を提案するにあたって認定した事実は、多くの点で真の事実関係と異なっていた。そのため、あっせん案・調停案は実態を踏まえない過度に当社に不利な、不合理な内容となっている。真実を踏まえれば、このような内容にはならないはずであると当社は考えているので、提示のあっせん案・調停案を受諾することはできない。

### (2) その他の意見

現在、当社は、スクール事業（及び生ゴミ処理機の販売事業）の新規の取扱いを中止しているので、今後新たに当社と同種の取引関係に入る消費者は生まれません。

したがって、東京都が貴委員会の報告を受けた後に、当社の実名を公表する必要はなく、当社が受け得る被害に照らせば、その許容性も認められない。当社の実名を公表することは法律上許されない違法な行為にあたると思う。



## 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) 主な問題点

##### ア はじめに

本件は若い女性のみを対象とする会員制ビジネススクールに関する事案である。完全な紹介制をとり、すでに契約している会員が友人・知人に「就職に有利」と声をかけて誘い出した上で、若い女性だけの終身制のクラブへの入会であり一生何回でも繰り返し授業を受講することができる」と説明する。ところが、署名捺印を求める契約書の内容は2か月間で28回の授業を受講するというものでその対価は30万円から40万円近い高額な契約となっている。

本件の問題点は、以下の通り多岐にわたる。

##### イ 勧誘方法の問題点

相手方は、ホームページで広告している以外には一切広告等を行っておらず、もっぱら会員による紹介があることを契約の条件としている。会員は、知人等を紹介する圧力を受けることになる。それにもかかわらず、知人等を誘う会員は、相手方から特定商取引法遵守などの指導を受けていない。そのため、会員である知人等に誘われた消費者は、「就職に有利」と誘われて内容を認識しないで気軽に参加している。

契約締結までは矢継ぎ早であり、契約内容についてもきちんとした説明もなく、十分な理解がないままに契約している。

##### ウ 契約に関する問題点

契約書によれば、本件契約は2か月間のスクール受講契約であり、受講できるカリキュラムの内容と回数が固定されている。契約期間内は中途解約は可能であるが、契約期間の2か月間を経過すると中途解約清算は受けられなくなる。

ところが、一方では、契約期間である2か月经過後も、契約回数にかかわらず何回でも授業を受けることができる仕組みである。

スクール受講契約のカリキュラムは、あらかじめ曜日・開講科目が固定され、この中から選択して、予約した上で参加できる仕組みをとる。しかし、勧誘の際の説明とは異なり、大学に通学したり、仕事をしながら、契約期間内の2か月間で契約内容の全ての授業を消化することは極めて困難な内容となっている。この点については、契約締結の際には消費者には説明されず、逆に、好きな時間に通うことができ、何回でも無期限に受講することができる点が強調されている。

相手方によれば、毎日通いつめれば2か月でカリキュラムを消化することは可能であると主張する。しかし、大学生や仕事をしている若い女性を対象にしたスクール受講契約であり、最初から、2か月間で消化することができないことは自明である。

また、一方では、各申立人も相手方も「若い女性のためのクラブ」であると述べており、本件契約は永久会員となるためのクラブの入会契約であるともいう。

以上の実状にあるにもかかわらず、相手方は契約から2か月を経過してからの消費者からの中途解約の申出に対しては、解約や一切の返金を拒絶し、「永久にクラブの会員でいられるのだから、好きな授業を受けたりして楽しめばよい」と主張する。本件の契約は、その実態は、期間の定めのないスクール受講契約と評価すべきものであって、合理的な中途解約清算がされるべきであろう。

以上の通り、本件契約はその内容があいまいである上に契約条項が不合理で消費者にとって一方的に不利益な内容であるなど、問題が多い。

## エ 支払能力を超える契約

相手方は、申立人が支払困難であるからと契約を断っても、アルバイト収入でも支払えるなど支払能力を無視した契約の勧誘をしている。

また、個別クレジット業者も申立人の支払能力の調査を怠り、支払能力を超える個別クレジット契約を締結させている。

## オ 後出しマルチの問題

相手方は、契約した申立人に対して友人等を勧誘して連れてくるように圧力をかけている。そして、ランクアップすると、相手方から歩合が得られるようになる。ランクアップしてはじめて、申立人はこのような収入が得られる仕組みになっていることを知らされる。それまでは、申立人は、自分が相手方と本件契約をすることによってこのようなマルチ組織に組み込まれていることは全く知らない。

この点は、後出しマルチ商法の性格を持っており、単にスクールや若い女性ばかりのクラブに興味を持って契約しただけである申立人にとっては、不本意な状況に巻き込まれることになる。

## カ 代理店契約について

代理店契約は、後述するように特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）に定める業務提供誘引販売取引に該当する。しかし、相手方は業務提供誘引販売取引には該当しないと主張し、契約申込み前の概要書面や法定の契約書面の交付をしておらず、クーリング・オフ制度も明示していない。

## (2) 法律上の問題点

### ア 特定商取引法

#### (ア) 連鎖販売取引

特定商取引法 33 条によると、連鎖販売取引は、①物品（権利や役務も含む）の再販売、物品の受託販売、物品販売のあっせんを行う者を、②物品の再販売、受託販売、販売のあっせんなどによって特定利

益を収受できることをもって誘引し<sup>1</sup>、③その者との間で締結される特定負担を伴う物品の販売あるいはあっせんに係る取引を指す。

本件では、スクール受講契約の勧誘時において特定利益を収受できるとした誘引が行われていないが、申立人Aについては契約を締結してから半年近く後になって特定利益を得られることを告げられているので、後出しマルチとして、連鎖販売取引に該当する可能性がある<sup>2</sup>。

#### (イ) 業務提供誘引販売取引

特定商取引法 51 条 1 項によると、業務提供誘引販売取引とは、事業者が業務提供利益を収受しうることをもって顧客を誘引し、顧客との間で締結する特定負担を伴う商品の販売またはそのあっせん、あるいは、役務の提供またはそのあっせんに係る取引である。

事業者が顧客に対して「業務提供利益」を取得できると告げて勧誘することが要件となる。業務提供利益とは、「販売の目的物たる物品又はその提供される役務を利用する業務に従事することにより得られる利益」を指す。「業務」は「商品の販売若しくはそのあっせん又は役務の提供若しくはそのあっせんを行う者が自ら提供を行い、又はあっせんを行うもの」に限定される<sup>3</sup>。また、業務提供利益を取得するために顧客が「特定負担」をして商品を購入する、あるいは、役務の提供を受けることも要件とされている（51 条 2 項）<sup>4</sup>。

業務提供誘引販売取引の要件を満たすと特定商取引法 51 条以下の適用を受ける。事業者は契約締結前に顧客に「概要書面」を交付することを義務付けられている（55 条 1 項）。さらに、事業者は契約締結後に遅滞なく顧客に「契約書面」を交付しなければならない（55 条 2 項）。

業務提供誘引販売取引において契約が締結された場合、顧客は契約書面を受領してから 20 日以内であれば無条件に契約を解約（クーリング・オフ）することができる（58 条 1 項）。クーリング・オフにより契約は消滅するので、事業者は商品代金や取引料などを顧客に返還することを要する。また、顧客は受領済の商品を事業者に返還しなけれ

<sup>1</sup> 特定利益とは、「物品の再販売、受託販売もしくは販売のあっせんをする他の者が提供する」金品を指す（特定商取引法 33 条 1 項）。通達（特定商取引に関する法律等の施行について（平 21.8.6））第三章一（1）（ロ）によると、特定利益は、組織の外部の者ではなく、組織の内部の者（組織に加入することとなる者も含む）が提供する金品を源泉とするものであり、組織の外部の者（一般消費者）への商品販売による利益（小売差益）は含まれない。

<sup>2</sup> 通達第三章（1）（ロ）では、特定利益について「再販売等を行う者を勧誘する際の誘引となる利益」とされており、特定利益が契約を勧誘する際の誘引に用いられることが前提とされているように見えるが、経済産業省は、事業者が契約締結後に特定利益の説明をする手法を用いた事例について、連鎖販売取引に加入させることを目的として特定利益に関する説明を故意に契約後に告知する場合は特定商取引法上の連鎖販売取引に該当するとの見解を示している（国民生活センターホームページ「新手的マルチ取引—友人を誘うと紹介料が入る話は契約の後—」参照）。

<sup>3</sup> 通達第五章一（2）によると、「業務」には事業者と顧客との間の請負契約、雇用契約、代理店契約なども含まれる。

<sup>4</sup> 通達第五章一（4）参照。

ばならない<sup>5</sup>。事業者はクーリング・オフを行使した顧客に対して違約金や賠償金の支払いを求めることができず（58条1項）、また、商品の返還費用は事業者が負担する（3項）。

契約書面が交付されなかった場合、あるいは、契約書面において必要な記載事項が欠落していたり、虚偽の記載がなされている場合には、「55条2項の契約書面を受領した」とはいえないため、20日間の権利行使期間は進行を開始しない<sup>6</sup>。

本件において申立人Bが相手方と締結した代理店契約は、相手方が運営するスクールの顧客開拓並びに相手方が販売権を有する生ゴミ処理機の顧客開拓に関する営業業務を内容とするものであり、スクールの代理店として売上金額の20%、生ゴミ処理機の代理店として売上金額の25%が報酬として相手方から申立人Bに支払われる旨が契約条項に定められている。そして、本件代理店契約の締結により申立人Bはデモンストレーション用の生ゴミ処理機（以下「デモ用生ゴミ処理機」という。）一台の購入代金、顧客開拓のノウハウを学ぶための研修費、並びに、代理店登録料を相手方に支払っている。本件代理店契約は、相手方が自身の提供する業務に従事することによって利益が得られることをもって申立人Bを誘引し、顧客開拓という業務を遂行するために必要であるとして申立人Bに商品購入代金、研修費、登録料などを支払わせているので、業務提供誘引販売取引に該当する。そして、本件代理店契約では、契約締結時に交付された契約書面にクーリング・オフに関する記載が欠けているなど、特定商取引法が定める必要事項が記載された契約書面が交付されていないので、クーリング・オフ期間は進行していない。それ故、契約締結から20日経過した後においてもクーリング・オフが可能である。

## イ 消費者契約法

### (7) 違約金条項規定

本件スクール受講契約は消費者契約に該当するので消費者契約法9条1号の適用を受ける。同規定によると、消費者による消費者契約の解除に伴う違約金条項について、当該消費者契約と同種の契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき「平均的な損害の額」を超える部分は無効となる。そして、平均的な損害は、「個々の事業者が生じる損害の額について、契約の類型毎に合理的な算出根拠に基づき算定された平均値」とされている<sup>7</sup>。

本件の受講契約において「契約類型毎の合理的な算出根拠」となりうると思われるのが、特定商取引法の特定継続的役務提供契約に関する規定である。特定商取引法41条2項によると、特定継続的役務提供契約とは、国民の日常生活に係る取引において有償で継続的に提供

<sup>5</sup> 通達第五章十一(3)参照。

<sup>6</sup> 通達第五章十一(1)参照。

<sup>7</sup> 消費者庁企画課『逐条解説消費者契約法（第2版）』209頁（商事法務、2010年）。

される役務であって、「役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもって誘引が行われ、役務の性質上、その目的が実現するかどうかは確実ではない契約」を指し、適用対象となる具体的な取引類型は政令で指定されるが、施行令 12 条では、いわゆるエステティックサロンや語学教室などの 6 業種が指定されている。本件の受講契約は指定役務ではないが、特定商取引法 41 条 2 項で定義されている特定継続的役務提供契約に該当するので、指定役務制度がなければ特定商取引法 41 条以下の適用を受ける可能性がある契約といえる。それ故、消費者契約法 9 条 1 号における平均的損害を算定する基準として、特定商取引法 41 条以下の規定の趣旨を参考にすべきである。

具体的には、特定商取引法 49 条 2 項において中途解約に際して事業者が顧客に請求できる賠償額等の上限が定められており、この規定が「契約の類型毎に合理的な算出根拠に基づき算定された平均値」として参考になる。それによると、役務の提供が開始された後に中途解約された場合には、「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」<sup>8</sup>と「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」<sup>9</sup>の合計が上限となる（49 条 2 項 1 号）。

本件のスクール受講契約は、第 5、1、（1）ウで指摘したとおりその実態は期間の定めのない継続的役務提供契約である。継続的役務提供契約としてのスクール受講契約は、授業の提供という「法律行為でない事務」を対象とするので、民法における準委任契約（民法 656 条）に該当し、委任に関する民法の規定が適用される。これにより、申立人らは何時でも中途解約ができるが（651 条 1 項）、相手方に不利な時期に解除した場合は相手方に損害を賠償しなければならない（同条 2 項）。

本件スクール受講契約における契約条項では、契約期間を 2 か月としそれ以降の中途解約清算を認めていないが、これは、本件契約が実態において期限の定めのないスクール受講契約であることを踏まえると、受講者が中途解約をした場合に受講料全額を損害賠償として徴収する旨の違約金条項と解することができる。消費者契約法 9 条 1 号によると消費者契約の解除に伴い事業者が生ずべき平均的損害を超える部分について違約金条項が無効になるとされており、相手方が各申立

<sup>8</sup> 通達第四章十（2）（ロ）によると、「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は、契約締結時の書面に記載された方法に基づいて算出されるが、算出方法は合理的なものでなければならない。対価の計算に用いる単価は契約締結の際の単価を上限とする。入学金あるいは入学金等の名目の金銭についてもすでに提供された役務の対価に相当するものであれば合理的な範囲でこれに含まれる。

<sup>9</sup> 施行令 15 条によると、「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」は、エステが「2 万円または契約残額の 10%に相当する額のいずれか低い額」、語学教室が「5 万円または契約残額の 20%に相当する額のいずれか低い額」、家庭教師派遣が「5 万円または 1 月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額」、学習塾が「2 万円または 1 月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額」、パソコン教室が「5 万円または契約残額の 20%に相当する額のいずれか低い額」、結婚相手紹介サービスが「2 万円または契約残額の 20%に相当する額のいずれか低い額」とされている。

人から受領した受講料から平均的損害を差し引いた金額について違約金条項が無効となるので、相手方は各申立人に対して当該金額を返還することを要する。

本件のスクール受講契約における役務を提供する際に相手方にかかる費用を勘案すると、本件スクール受講契約は相手方が用意した教室において授業を受ける内容であることから、指定役務の6業種のうちで最も近接した役務は「学習塾」であると考えられる。したがって、「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は、契約書に示された単価に実際に受講した授業数を乗じて算定され、「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」は、学習塾に準じて「2万円または1ヶ月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額」と考えるのが相当である。以上の合計額が消費者契約法9条1号の平均的損害として合理的な金額であると考えられるので、相手方は受領済みの受講料から上記金額を差し引いた額を各申立人に返還することを要する。

## ウ 割賦販売法

### (7) 顧客支払能力調査義務・過剰与信防止義務・適正与信義務

個別信用購入あっせん業者（以下「個別クレジット業者」という。）は個別信用購入あっせん契約（以下「個別クレジット契約」という。）を締結する前に顧客の年収、預貯金、債務の支払状況、借入状況などを調査する義務を負うとともに（顧客支払能力調査義務）（割賦販売法 35 条の 3 の 3）、顧客が一年間で支払う債務額が一年間当たりの顧客の個別支払可能見込額を超える場合には、個別クレジット契約を締結してはならないとされている（過剰与信防止義務）（35 条の 3 の 4）。

また、供給業者（販売業者、役務提供業者等）との間で特定商取引（訪問販売、電話勧誘販売、特定連鎖販売個人契約、特定継続的役務提供等契約、業務提供誘引販売個人契約）の形で供給契約（売買契約、役務提供契約等）を締結した顧客と個別クレジット契約を締結する場合、個別クレジット業者は、契約締結に先立ち、供給業者の不当勧誘並びに契約内容等に関する顧客の誤認の有無などを調査し（35 条の 3 の 5、施行規則 75 条）、その結果、供給業者が顧客に対して不実告知、故意による不告知、威迫行為などの不当勧誘を行ったと認められれば、当該顧客との間で個別クレジット契約を締結することを禁止される（適正与信義務）（35 条の 3 の 7）。

本件において、個別クレジット業者である関係人は、申立人のアルバイト収入に加えて、小遣い等も上乗せ計算させるなど、支払能力を超える個別クレジット契約を締結している。

### (イ) 抗弁の接続（抗弁の対抗）

個別クレジット業者との間で個別クレジット契約を締結した顧客は

供給契約において供給業者に対して主張しうる抗弁事由（供給契約のクーリング・オフ、無効、取消、中途解約など）を個別クレジット業者に対しても主張できる（割賦販売法 35 条の 3 の 19）。つまり、供給契約がクーリング・オフ、取消、中途解約等により消滅した場合、顧客は個別クレジット業者からの立替金返還請求に対して支払を拒絶できる<sup>10</sup>。

顧客が包括信用購入あっせん業者（以下「包括クレジット業者」という。一般には「クレジットカード会社」といわれている。）との間で包括信用購入あっせん契約（以下「包括クレジット契約」という。包括信用購入あっせんとは、一般に「分割払いのクレジットカード」といわれているものである。本件では、代理店契約の決済に利用されている。）を締結していた場合も同様であり、顧客は供給業者に対して主張しうる抗弁事由を包括クレジット業者に対しても主張できるので（割賦販売法 30 条の 4）、供給契約がクーリング・オフ、取消、中途解約等により消滅した場合、顧客は包括クレジット業者からの立替金返還請求に対して支払を拒絶できる。

本件の各申立人はスクール受講契約から生ずる債務について個別クレジット業者（本件の関係人）との間で個別クレジット契約を締結しており、また、申立人 B は代理店契約を締結するにあたりクレジットカード会社（包括クレジット業者）との間における包括クレジット契約を利用しているので、スクール受講契約並びに代理店契約がクーリング・オフや中途解約等により消滅した場合、各申立人は抗弁の接続により個別クレジット業者並びにクレジットカード会社（包括クレジット業者）からの立替金返還請求に対して支払を拒絶できる。

## 2 あっせん案の考え方

### (1) スクール受講契約

#### ア 契約の実態

各申立人が相手方との間で締結した本件スクール受講契約は、契約期間を 2 か月と定める一方で、期間満了後においても終身にわたり何回でも受講することができ、その対価は無料とするものである。しかし、実際には標準的な受講生が 28 単位の授業を 2 か月で修了することは極めて困難であり、2 か月という契約期間の設定は「中途解約権」の行使を妨

---

<sup>10</sup> さらに、供給契約が特定商取引（訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引）に該当する場合において個別クレジット契約のクーリング・オフ権（同法 35 条の 3 の 10・35 条の 3 の 11）、訪問販売により締結された供給契約が過量販売に該当する場合における個別クレジット契約の解除権（同法 35 条の 3 の 12）、供給契約が特定商取引の事案において個別クレジット契約あるいは供給契約の重要事項に関して供給業者が不実告知をした場合や故意に告知をしなかった場合における個別クレジット契約の取消権（同法 35 条の 3 の 13～35 条の 3 の 16）がそれぞれ顧客に付与される。そして、顧客のクーリング・オフ、解除、取消しによって個別クレジット契約が供給契約とともに消滅した場合、個別クレジット業者は供給業者に支払済みの代金相当額について顧客に支払いを請求することが許されず（同法 35 条の 3 の 10 第 7 項、35 条の 3 の 12 第 4 項、35 条の 3 の 13 第 2 項）、顧客は個別クレジット業者に対して既払金の返還を請求できる（同法 35 条の 3 の 10 第 9 項、35 条の 3 の 12 第 6 項、35 条の 3 の 13 第 4 項）。

げるための脱法行為的な一面があることは否定できない。契約の実態は、期間の定めのない継続的役務提供契約であるといえる。

#### イ 中途解約

そこで、本件のスクール受講契約の適用法規を考えると、特定商取引法 41 条 2 項における特定継続的役務提供契約の定義には当てはまるが、指定役務の 6 業種には当たらないので、法 41 条以下の適用を受けない。

しかしながら、本件のスクール受講契約は、準委任契約（民法 656 条）に該当するので、委任に関する民法の規定が適用される。これにより、各申立人は何時でも中途解約ができる（民法 651 条 1 項）。期間の定めのない準委任契約である本件スクール受講契約は、各申立人の中途解約により将来に向かって消滅する。

#### ウ 抗弁の接続

受講契約の中途解約により、各申立人は個別クレジット会社に対して抗弁の接続を主張できるので（割賦販売法 35 条の 3 の 19）、個別クレジット会社に対する立替金返還債務について未払金の支払を拒絶できる。

#### エ 中途解約による損害賠償と違約金条項

準委任契約において契約の一方当事者は相手方に不利な時期に解除した場合は相手方に損害を賠償しなければならない（民法 651 条 2 項）。

本件スクール受講契約における契約条項では、契約期間を 2 か月としそれ以降の中途解約清算を認めていないが、前述のように、その実態は期間の定めのない継続的役務提供契約であり、当該契約条項は、中途解約において受講料全額を損害賠償として徴収する旨の違約金条項と解することができる。本件スクール受講契約は消費者契約に該当するので消費者契約法 9 条 1 号の適用を受け、平均的損害を超える部分について違約金条項は無効となり、相手方は各申立人に対して受講料から平均的損害を差し引いた金額を返還することを要する。

#### オ 消費者契約法 9 条 1 号の平均的損害

消費者契約法 9 条 1 号の平均的な損害は「契約の種類毎に合理的な算出根拠に基づき算定された平均値」とされている。本件の受講契約は指定役務に該当しないが、特定商取引法第 41 条 2 項で定義されている「役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもって誘引が行われ、役務の性質上、その目的が実現するかどうかは確実ではない契約」に該当するので、指定役務制度がなければ 41 条以下の適用を受ける可能性がある契約といえる。それゆえ、消費者契約法 9 条 1 号における平均的損害を算定する際の「契約の種類毎の合理的な算出根拠」として、特定商取引法 41 条以下の規定の趣旨が参考になる。



具体的には、平均的損害の算定において特定商取引法 49 条 2 項 1 号を参照し、「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」と「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」の合計額を平均的損害とする。「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は 1 回あたりの受講料×受講回数とする。「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」は、学習塾の「2 万円または 1 ヶ月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額」による。

## (2) 代理店契約

申立人 B が相手方との間で締結した本件代理店契約は、特定商取引法 51 条の業務提供誘引販売取引に該当する。B は契約書面を受領してから 20 日以内であれば無条件に契約を解約すること（クーリング・オフ）ができる（特定商取引法 58 条 1 項）が、B が契約の解消を申し立てた時点では契約締結から 20 日を経過している。しかしながら、相手方は契約締結後に遅滞なく申立人に必要事項が記載された「契約書面」を交付する義務を負うが（55 条 2 項）、相手方はその義務を果たしておらず、特定商取引法 58 条 1 項における「55 条 2 項の契約書面を受領した」とはいえないため、20 日間の権利行使期間は進行を開始しない。それゆえ、契約締結後から 20 日以降であってもクーリング・オフの主張は可能であり、B による本件代理店契約についてのクーリング・オフは認められる。相手方は B に経済的負担を一切負わせることができないので、本件代理店契約に関連して B が相手方に支払った全ての金員について名目の如何を問わず相手方は B に返還することを要する。一方、B は受領済のデモ用生ゴミ処理機を相手方に返還しなければならない。

また、代理店契約のクーリング・オフにより、B は包括クレジット会社に対して抗弁の接続を主張できるので（割賦販売法 30 条の 4）、クレジットカード会社（包括クレジット会社）に対する立替金返還債務について未払金の支払を拒絶できる。

## (3) 精算額

以上の考え方にに基づき、申立人らと相手方との間の具体的精算額を算定すると、以下のようになる。

### 〈申立人 A〉

スクール受講契約の契約金額は 367,500 円、個別クレジット会社に対する立替金返還債務額は 462,771 円（元金 367,500 円＋手数料 95,271 円、30 回払、年利 18%）、A の既払金額は 212,000 円（13 回分）である。

「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は 13,125 円（1 回あたりの受講料）× 8 回（受講回数）＝105,000 円、「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」は 20,000 円、平均的損害額は 105,000 円＋20,000 円＝125,000 円となる。

Aの既払金 212,000 円から相手方が取得しうる 125,000 円を差し引いた 87,000 円が相手方がAに返還すべき精算額となる。

#### 〈申立人B〉

スクール受講契約について、契約金額は 367,500 円、個別クレジット会社に対する立替金返還債務額は 464,885 円（元金 367,500 円＋手数料 97,385 円、31 回払、年利 18%）、Bの既払金額は 135,000 円（8回分）である。

「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は 13,125 円（1回あたりの受講料）×13 回（受講回数）＝170,625 円、「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」は 20,000 円、平均的損害額は 170,625 円＋20,000 円＝190,625 円、相手方が取得しうる 190,625 円からBの既払金 135,000 円を差し引いた 55,625 円がスクール受講契約についてBが相手方に支払うべき精算額となる。

代理店契約について、契約金額は 262,500 円、印紙代は 2,000 円、Bの既払金額は 124,500 円（クレジットカード会社（包括クレジット会社）への返済 60,000 円（3 回分）、銀行振込 62,500 円、現金 2,000 円）である。

クーリング・オフによりBの既払金額 124,500 円が相手方がBに返還すべき精算額となる。

代理店契約について相手方がBに支払うべき精算額 124,500 円からスクール受講契約についてBが相手方に支払うべき精算額 55,625 円を差し引いた金額 68,875 円が相手方がBに返還すべき精算額となる。なお、Bは受領済のデモ用生ゴミ処理機を相手方に返還しなければならないが、商品引取費用は相手方の負担となる。

#### 〈申立人C〉

スクール受講契約の契約金額は 367,500 円、個別クレジット会社に対する立替金返還債務額は 431,318 円（元金 367,500 円＋手数料 63,818 円、29 回払、年利 12.8%）、Cの既払金額は 45,000 円（3回分）である。

「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は 13,125 円（1回あたりの受講料）×2 回（受講回数）＝26,250 円、「解除によって通常生ずる損害の額として政令で定められた額」は 20,000 円、平均的損害額は 26,250 円＋20,000 円＝46,250 円である。

相手方が取得しうる 46,250 円からCの既払金 45,000 円を差し引いた 1,250 円がCが相手方に支払うべき精算額となるが、少額であることから精算の必要なしとする。

#### (4) クレジット会社との関係

各申立人は個別クレジット会社及びクレジットカード会社（包括クレジット会社）（以下、双方を一括して「クレジット会社等」という。）に対

して抗弁の対抗により残債務の支払を拒絶できる。クレジット会社等が各申立人に対して有する残債権を消滅させる手続については、相手方が行うものとする。

### 3 同種・類似被害の再発防止に向けて

本件は、契約書で契約内容とされているものは2か月間に28回の授業を受講するという継続的サービス契約の外形をとる「ビジネススクール」で、事業者による消費者へのアクセスと勧誘方法の問題点、契約内容の問題点、中途解約に関する不当条項の問題点など、問題点は多岐にわたる。

#### (1) 事業者に対して

同種・類似の被害を防止するために、事業者として以下の取組みを行う必要がある。

##### ア 契約内容の問題点

本件契約は、相手方の説明と各申立人の認識によれば、スクール受講契約なのか女性用クラブの入会契約なのかその内容が不明確である。しかも、本件スクール受講契約は、現実には2か月間に消化することは極めて困難な内容となっており合理的とはいえない。

したがって、同種・類似の事業を行う事業者は、消費者と契約する場合には、提供する役務の内容と、何に対する対価であるのかなどを明確にする必要がある。

##### イ 販売業者の勧誘の適正化

本件では、会員である消費者が友人等を誘う場合には、具体的な契約内容は告げず「就職に有利」などと誘い、また、社員は終身利用できるクラブであるなどと説明を行い、契約について即断を迫っている。支払能力がないと断る申立人に対しても、執拗な勧誘をしている。

事業者は、勧誘の際には目的を明示すること、契約内容について必要かつ十分な正しい説明をすること、消費者が自主的な選択をするために十分な熟慮期間を確保することが必要である。さらに、消費者が断った場合にはそれ以上勧誘をしないようにすべきである。

##### ウ 個別クレジット会社の支払能力を超える信用供与について

本件では、申立人はいずれも、消費者はスクール受講契約をするに当たり、高額な受講料を支払うため個別クレジット会社と個別クレジット契約を締結している。一方、個別クレジット会社にも与信審査において申立人の支払能力を無視したかのような与信が認められる。

個別クレジット会社は、契約を締結する際は、消費者の支払能力について十分調査をすべきであり、支払能力を超える契約の締結をしてはならない。

## エ 中途解約の清算について

本件契約の実態は、期間の定めのない継続的役務提供契約である。したがって、いつでも契約を解除することができることは当然であり、中途解約の際には受講済みの授業の料金と合理的な解約手数料による清算がなされるべきである。

事業者は、契約内容の実態に即した合理的な中途解約清算条項を設けるべきである。

### (2) 消費者に対して

本件スクール受講契約の勧誘について、相手方は会員による紹介制度を取り、会員が食事やセミナーに友人等を誘い、引き続き社員とともに契約の即断を迫るものである。

消費者は、友人・知人に声をかけられても安易についていかないこと、勧誘された際にその場で判断しないこと、よく分からない場合には、きっぱり断ることが大切である。

契約の締結を検討する場合には、事業者について十分調べること、契約書などを十分検討して契約内容・対価・中途解約ルールなどが合理的で納得できるものかどうか、慎重に検討することが大切である。

親しい友人に誘われた場合であっても、迷ったり不必要と感じた場合には、きっぱり断ることが大切である。

### (3) 行政に対して

継続的サービス取引については、現在は、特定商取引法で6種類の取引を政令で指定して特定継続的役務提供取引として規制しているに留まる。

しかし、近年では、若者の就職難から就職活動を支援するセミナー（以下、「就活セミナー」という。）やビジネススクール（営利事業者が行う継続的サービスを指す。）に関する消費者被害が増加し続けていることから<sup>11</sup>、東京都は、就活セミナーやビジネススクールを特定継続的役務提供として政令で指定することを国に要望することも検討すべきである。

### (4) 事件の周知について

本件相手方については、本件以外にも、同種・類似の相談が都内の消費生活センターに寄せられていた。この中には大学関係者からの相談も含まれ、契約条件が会員（友人等）からの紹介制を採用し消費生活センターに相談しにくいケースであること等の潜在的被害の存在も考慮すると、被害は相当数に上ることが推察される。

相手方は、スクール事業の新規の募集を中止しているので、今後新たに同種・類似の被害は発生せず、事業者名公表の必要はない旨を主張するが、東京都が事業者名の公表を行わないことは、同種・類似の潜在的な消費者被害の防止を妨げることになると考えられる。

---

<sup>11</sup> たとえば、朝日新聞 2012年11月15日朝刊など

本件紛争案件の審議の経過と結果を明らかにするに当たっては、以上の点を勘案して決定すべきである。

## 資料 1

### 「会員制ビジネススクール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24年 8月23日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争の処理を知事から委員会会長に付託</li> <li>・あっせん・調停第二部会の設置</li> </ul>
9月18日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争内容の確認</li> <li>・申立人（B・C）からの事情聴取</li> <li>・相手方からの事情聴取</li> </ul>
9月21日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人Aからの事情聴取</li> <li>・問題点の整理</li> </ul>
11月 1日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係人からの事情聴取</li> <li>・関係人の問題点の整理</li> <li>・あっせん案の考え方の検討</li> </ul>
11月22日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換</li> <li>・あっせん案、合意書案の確定</li> <li>・調停案の検討、確定</li> </ul>
11月28日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人：受諾、相手方：受諾しない)</li> </ul>
12月10日	(調停案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方に調停案の受諾を勧告 (相手方：受諾しない)</li> </ul>
12月26日	(通知)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者に処理手続きの打切りについて通知</li> </ul>
平成25年 1月10日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の内容の検討・確定</li> </ul>
平成25年 2月21日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知事への報告</li> </ul>

## 資料 2

### 申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約日：平成23年2月5日</li> <li>・ 契約内容：スクール受講契約（甲コース）</li> <li>・ 契約金額：現金価格 367,500円（税込み） 割賦販売価格 462,771円（現金価格367,500円＋分割払手数料95,271円） （30回払・年率18%）</li> <li>・ 既払金：212,000円（返済回数：13回）</li> </ul>
きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成22年12月、就職説明会で隣に座った女性と、説明会終了後、連絡先を交換し知人となった。年が明けて、知人と昼食の約束をした。</li> </ul>
知人からの説明内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成23年2月初旬、知人と食事をした際に、相手方を紹介された。</li> <li>・ 知人は、「女の子だけが利用できるラウンジがあり、そこを運営している社員とも仲良くなれる。興味はあるか。」「就職活動のことも相談にのってくれる。」と言った。</li> <li>・ 就職活動に悩んでいた時期であり、社員に会うことにした。</li> </ul>
勧誘時の説明内容等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2日後、スクール近くのレストランで相手方の社員と知人と自分の3人で会った。</li> <li>・ 社員は、相手方について、女性限定の会員制クラブであり、会員はエステやスクールが利用できること、様々な年齢層の女性がいるので、就職活動にもきっと役にたつことなど説明した。</li> <li>・ スクールの授業内容などを詳細に記載したパンフレットをもとに説明を受けた。パンフレットはもらえない。</li> <li>・ 受講料については、月謝制ではなく、決まった額を分割して払えば会員になれると説明を受けた。</li> <li>・ 甲コースにした理由は、大体みんな甲コースにすると言われたこと、全部の授業が受講可能であること、他のコースは仮会員でエステも会員価格にならないことなどである。</li> <li>・ 就職活動に悩んでいた時期で、また、就職活動に役立ちそうな授業もあり契約することを決意した。</li> </ul>
個別クレジット契約とスクール受講契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2日後、相手方の事務所で、最初に個別クレジット会社（関係人）と個別クレジット契約を締結して、次に、相手方とスクール受講契約を締結した。</li> </ul>
スクール受講契約時の説明内容等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「役務提供期間は2か月で、その間に授業を消化してほしいが多分無理だと思う。2か月を過ぎても、好きなだけ、自分が受けたい授業を受講できる。」と説明された。</li> <li>・ 役務提供期間内であれば契約解除できると説明があったが、期間経過後の退会の説明はなかった。</li> <li>・ 契約の際に、相手方から「当校は、マルチ商法でも、ねずみ講でもないのだから、人を紹介させるようなことはない。」と言われた。</li> <li>・ 支払った金銭はクラブへの入会金の認識である。</li> </ul>
友人の勧誘等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入学して最初の頃は、友人の勧誘を強制されることはなかったが、しばらくしてから、「誰か当校を紹介したい友人はいないか」と相手方から徐々に言われるようになった。</li> <li>・ 相手方に誘えそうな子をノートに書き出させられて、目の前で連絡をとらされた。</li> <li>・ 当初は、友人を紹介して入学しなくても圧力を感じることはなかったが、次第に「月に必ず1人を入学させよう」というスタンスになった。</li> <li>・ 入学した頃は、相手方で仕事をしたいと思った時期があった。社員になるには、会員を増やすことだと言われ、人を紹介することを求められた。</li> <li>・ 週末に開催されるセミナーに友人を連れて行かなければならなかった。週末に新規の子を呼べるのかと圧力があった。</li> <li>・ 夏のイベントの際に、チケットを3人に購入させるノルマがあった。</li> </ul>

アシスタント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 8月頃、相手方からアシスタントになったと言われた。アシスタントは社員の下で相手方のために動くのが仕事である。アシスタントになると、友人を1人入学させるたびに報酬があることを初めて知った。</li> <li>・ アシスタントになると、今まで以上に勧誘に力をいれなければならなかった。月に何人の友人と会い、何人入学させるのか予定表に書き、それを社員に見せ、細かく打合せをすることを要求された。</li> </ul>
退会理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 友達を紹介することが次第に重荷になってきて、やめたくなった。</li> </ul>
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約の中途解約と既払金放棄</li> </ul>

注：相手方には、甲コースのほかに、受講可能なカリキュラムの異なる乙コース・丙コースがある。3つのコースの中では、甲コースが最も高額で、リーダー学・営業学・投資・対人関係等のカリキュラムが受講できる。



## 申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約日：平成 23 年 6 月 24 日</li> <li>・ 契約内容：スクール受講契約（甲コース）</li> <li>・ 契約金額：現金価格 367,500 円（税込み） 割賦販売価格 464,885 円（現金価格 367,500 円＋分割払手数料 97,385 円） （31 回払・年率 18%）</li> <li>・ 既払金額：135,000 円（返済回数：8 回）</li> <li>・ 契約日：平成 23 年 12 月 22 日</li> <li>・ 契約内容：代理店業務委託契約（スクール及び生ゴミ処理機の顧客開拓に関する営業）</li> <li>・ 契約金額：262,500 円（内訳：デモ用生ゴミ処理機・研修費・代理店登録料） （支払方法）クレジットカード：200,000 円、銀行振込：62,500 円</li> <li>・ 実支払金額：124,500 円 （内訳）リボ払：60,000 円（3 回）、銀行振込：62,500 円、現金：2,000 円（印紙代）</li> </ul>
きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 23 年 6 月中旬、友人から食事に誘われた。その際、以前から少し聞いていたスクールの話聞き、今日、セミナーがあるので行こうと誘われ参加した。</li> </ul>
セミナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ セミナー終了後、スクールのラウンジで友人、相手方の社員、自分の 3 人で話をした。社員から感想やスクールへの興味を聞かれた。体験授業の受講を勧められて、受講する約束をした。</li> </ul>
勧誘時の説明内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3 日後、体験授業の受講前に、社員から、社内備え付けのファイルを見ながら、スクールの授業内容、コースの種類、受講料、サービス内容などについて説明を受けた。</li> <li>・ 契約内容については、3 つあるコースのどれにするかという話で、甲コースは、エステやネイルなどが会員価格で利用できる。他のコースは、エステを一定額以上利用すると甲コースと同じ正規会員になれると説明を受けた。</li> <li>・ 体験授業終了後、授業の感想や入学する意思の有無を聞かれた。投資などが学べることやエステやネイルが会員価格で利用できることなどから契約することを決意した。</li> </ul>
個別クレジット契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個別クレジット契約の際、個別クレジット会社（関係人）から、返済できるかなどを聞かれた。</li> </ul>
スクール受講契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6 月下旬、相手方とスクール受講契約を締結した。その際、役務提供期間は 2 か月間であるが、授業はずっと何回でも受講可能であると説明を受けた。</li> </ul>
授業内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 英語の授業が新たにできたと聞き受講できると思っていたが、別途受講料が必要と言われた。契約時に授業を全部受講できると説明を受けたので、なぜ必要なかと思った。</li> </ul>
代理店契約のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 12 月上旬、相手方からメールで呼び出しがあり、後日、スクールのラウンジで会う約束をした。</li> </ul>
生ゴミ処理機説明会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 12 月中旬、ラウンジに行くと、これから生ゴミ処理機の説明会があるから聞いてみないかと言われ参加した。</li> <li>・ 説明会では、生ゴミ処理機の商品説明と販売した場合の利益及び友人を紹介して入学すると利益が得られることについて説明を受けた。</li> <li>・ 研修費、代理店登録料の説明はなかった。</li> <li>・ 生ゴミ処理機に関しては、契約書だけしかもらっていない。</li> </ul>
契約までの経過	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2 日後、相手方から、「生ゴミ処理機は営業であり、営業は話し方を磨くのに良い。これをチャンスにするとよいのではないか」と助言された。他にも強い勧めがあり代理店契約をすることを決意した。</li> <li>・ 翌日、契約代金である約 27 万円のうち、20 万円をクレジットカードで決済し、翌日、残金を銀行振込で支払った。</li> <li>・ 12 月下旬、小教室で 20 人超の会員と一緒に契約をした。</li> </ul>

<p>代理店 契約後</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方からアポイントメントをとらないと何もはじまらないと言われていたので、友人を数名勧誘した。</li> <li>・契約をして初期の頃、相手方から、携帯電話に登録している友人等の名前を全部書き出させられた。それを見て、「こんなにたくさんいるのだから、もっとアポイントメントが取れる。」と言われた。</li> </ul>
<p>退会理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・友人を紹介することに抵抗があり解約したいと思った。</li> </ul>
<p>希望する 解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スクール受講契約は契約の中途解約と既払金放棄、代理店契約は契約解除・全額返金とデモ用生ゴミ処理機の返品を希望する。</li> </ul>

## 申立人Cからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約日：平成 23 年 10 月 11 日</li> <li>・ 契約内容：スクール受講契約（甲コース）</li> <li>・ 契約金額：現金価格 367,500 円（税込み） 割賦販売価格 431,318 円（現金価格 367,500 円＋分割払手数料 63,818 円） （29 回払・年率 12.8%）</li> <li>・ 既払金：45,000 円（返済回数：3 回）</li> </ul>
きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 平成 23 年 9 月後半か 10 月前半頃、アルバイト先の先輩から、無料のセミナーが近々あるので一緒に参加しないかと誘われた。</li> </ul>
セミナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 10 月上旬、セミナーの受講前に、相手方の社員と先輩と自分の 3 人で話をした。社員から、相手方について女性だけの会員制クラブであることなど、説明を受けた。</li> <li>・ セミナーの後、社員や先輩などからセミナーの感想を聞かれた。詳細説明を受けるため、再度、先輩と一緒にスクールを訪問する約束をした。</li> <li>・ 帰り道、先輩に、安定した収入がないこと、両親にどのように説明すればよいのか分からないことから断ろうと思っていることを伝えた。</li> </ul>
勧誘時の説明内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2 日後、スクールへ行く前にも、先輩に断ろうと思っていることを伝えた。</li> <li>・ スクールのラウンジで、社員と先輩からパンフレットを前に置かれて、会員になるとスクールとエステの 2 つを利用できることや授業内容について説明を受けた。パンフレットはもらっていない。</li> <li>・ 主に社員から、今後、授業やサービスが増えること、テレビや本では絶対に知ることができないことが授業で学べること、人脈が広がること、紹介者には紹介したことによる報酬など一切ないため善意であることなど、説明を受けた。</li> <li>・ 受講料については、特に甲コースの説明で、個別クレジット契約で月々 15,000 円の返済であるとの説明であった。</li> <li>・ 甲コースは、受講できない講座がないこと、大部分の会員が甲コースであること、他のコースだと結局甲コース以上の費用がかかることなど、説明を受けた。</li> <li>・ 契約締結を検討するための資料は何ももらっていない。</li> <li>・ 月間の日程表を見せられて、毎日、何らかの授業を行っていると言われ、カリキュラムは、自分の都合の良い時に受講して、全部埋めていく形になると理解した。</li> <li>・ 受講期間については、相手方が存続する限り、いつでも、期間なく受講できると説明を受けた。</li> </ul>
勧誘時の状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 説明を受けて、授業には興味があるが、現在アルバイトで、不安定な状態なので高額な契約はしたくないこと、両親に説明できないので戸惑っていることを伝えた。</li> <li>・ 「月々 15,000 円の返済であれば両親に相談しなくても自分で払えるのではないか。」「20 歳を過ぎているのだから自分で何事も決める必要がある。」「今なら入会特典で個別クレジット契約の利率が通常よりも低い。」など、相手方から執拗に勧誘を受けた。</li> </ul>
個別クレジット契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約締結を決意すると、最初に、クレジットの契約をして、その後で、スクールの契約をしようと言われ、すぐに個別クレジット会社（関係人）に案内された。</li> <li>・ 個別クレジット申込書の年収欄を記入する際、現在アルバイトで月収がわずかであることを関係人に伝えると、両親からの小遣いなども含めていいと言われ、指示されたとおりに記入した。しかし、実際の収入は月に数万円程度なので不安に感じた。</li> <li>・ 個別クレジット契約の際、関係人から、なぜ相手方に入学したいのかなどを聞かれた。</li> </ul>
スクール受講契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 詳細説明を受けた翌日、相手方とスクール受講契約を締結した。その際、相手方から、役務提供期間は 2 か月であるが、授業は期間を過ぎても何度でも受講できると説明を受けた。</li> </ul>

<p>授業内容 と スクールの 印象</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 講義に連続性はない。好きな時に、どの授業から受講しても支障はない。</li> <li>・ 当日でも、前日でも、授業の予約はできる。</li> <li>・ 入っての印象は、入学というよりも相手方が主宰する会への入会である。会員の特典として、いろいろなサービスが利用できる。その一環としてスクールがあるとの印象である。</li> </ul>
<p>英語セミナーについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 英語の無料の授業に行った際、別途料金がかかると説明された。</li> <li>・ 甲コースで契約すれば講座は全部無料で受講できると思っていたので、ほかのオプション講座で追加料金を払わないと受講できないものがあるとは認識もしていなかったし、説明もなかった。</li> </ul>
<p>解除理由</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 支払いを続けていくことが困難であった。</li> </ul>
<p>希望する 解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約の中途解約と既払金放棄</li> </ul>

## 資料 3

### 相手方からの事情聴取

項目	内 容
紹介制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・女性の集まりである。変な考えを持った人が入会しては困るなどの理由から紹介制を採用している。</li> </ul>
会員への紹介依頼	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会員が当校の紹介をしている事実はあるが、会員に紹介してくれないと困るという話をしたことはない。</li> </ul>
社員へのノルマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業社員は歩合制になっているが、当社から社員にノルマを課すことはない。社員自身が当社を大きくするため目標を設定し、それに向けて取り組んでいる。</li> </ul>
スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員は全員当校で学んだ生徒である。当校のビジョンや取組内容に賛同し就職を希望した者が社員になっている。</li> </ul>
スタッフへの指導等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話を聞きたい人がいる場合に社員が行って説明することはあるが、顧客を呼び出すことはしない。</li> <li>・会員の中にはたくさん紹介したら入社できるのではないかとの認識を持つ者がいるが、社員には、興味がない者に無理に契約の話を進めないよう指導している。</li> </ul>
セミナーと体験授業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的にセミナーの前に、当校の概要について説明する。</li> <li>・体験授業は、興味はあるが具体的な面で疑問がある者や契約することを迷っている者に対し、受講を勧め検討してもらう。内容は会員が普段受講している授業である。</li> <li>・体験授業を受講することは契約をする可能性があると考え、受講後営業活動をする。</li> </ul>
解約・返金の説明内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クーリング・オフは8日以内であれば無条件で契約を無効にする。中途解約は役務提供期間内であれば解約が可能で、未受講の分から解約手数料を引いて返金する。2か月を経過すると解約は可能だが返金されないと説明している。</li> </ul>
契約内容について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・甲コースで契約した場合は、席が空いている限り複数回聴講できる。また、同時に、当校の会員になり、エステやネイルが会員料金で利用できる。</li> <li>・カリキュラムは2か月間で2～3周するように構成している。</li> <li>・2か月間で受講可能な内容となっているので、契約時に、2か月は中途解約できる期間と説明している。</li> <li>・2か月を超えたら、ずっと通う意思があると見なしている。</li> </ul>
授業内容とスクールの仕組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2か月以内でも、それ以降でも、授業内容は全く同じである。</li> <li>・毎日登校すれば、2か月で28単位を消化することは可能である。2か月で全て履修するよう必ず説明している。</li> <li>・役務提供期間の2か月を過ぎても、聴講制度があるので、無理なスケジュールを組むことなく、長く通っている人が多い。</li> <li>・当校の中にはサービス部門もあり、長く通ってもらった方が当社としては良いし、会員も楽しんで利用している。</li> </ul>
申立人への勧誘依頼等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人Aに新規顧客の紹介を依頼した事実はない。</li> <li>・夏のイベントの際に、申立人Aにノルマを課した事実はない。</li> </ul>
アシスタント制度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人Aをアシスタントやインターンシップで受け入れた事実はない。</li> <li>・当社にアシスタント制度はない。制度としてあるのは営業社員か、営業社員としてやっていく学生対象のインターンシップ制度である。</li> <li>・紹介料は社員には支払うが、社員以外の者に支払うことはない。</li> </ul>

<p>生ごみ処理 機説明会</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明会は数回実施し、業務内容等を説明した。</li> <li>・説明会は当社から呼びかけ、興味のある人に来てもらった。</li> <li>・研修費の中身は、コンプライアンスの説明と営業の講義であり、合わせて2時間ぐらい何回か開催した。</li> <li>・代理店登録料は当校で受領するものである。スクールの営業を行うので販売権利の意味で登録をしてもらった。登録に当たり、業務委託契約を締結した。</li> <li>・当社で働きたいとの要望が多数あるが、全ての者を採用することはできないので、代理店契約の中に盛り込んだ。</li> <li>・代理店契約については、申立人Bから代理店をやってみようと思うと言ってきた。</li> </ul>
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人の意思に基づく申出がない限り、契約は成立しない仕組みになっている。一時期まで楽しんでいた。何らかの事情で、今後の支払いをしたくなくなったと理解している。</li> </ul>
<p>希望する 解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今の段階では、授業を繰り返し聴講できる権利及びエステやラウンジが利用できる権利が継続しているとだけしか言えない。</li> </ul>

## 資料 4

### 関係人からの事情聴取

項目	内 容
加盟店契約の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方との加盟店契約は平成 22 年からである。</li> <li>・立替払の対象商品は、主にスクールとエステの 2 種類である。</li> <li>・金利は主に 18% である。キャンペーンで相手方が金利を負担して 12% でやったこともある。</li> </ul>
加盟店契約締結時の調査義務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法定調査項目に従って全て実施した。</li> <li>・現地調査、決算書の提出、苦情処理体制、営業体系、商品について、事細かに聞き取りを行い書類として残している。</li> <li>・コンプライアンス体制は、顧客から苦情があった場合、社内で確認をして、営業担当者から事情を聞くと同時に、顧客からも事情を聞くと説明を受けた。</li> <li>・営業形態や営業方針は問題ないと判断し加盟店契約を結んだ。約款の確認もした。</li> </ul>
個別クレジット契約申込時の調査義務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支払見込額可能調査を中心に、本人の支払能力の有無・加盟店の営業担当者の販売方法・支払う意思の有無などを調査した。</li> <li>・個別クレジット契約申込時の調査については、書類で残している。</li> </ul>
支払能力の調査義務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学生の場合、過剰な融資・与信になる危険性があるので、他に調査表を設けている。</li> <li>・基本的な当社のスタンスは、回収の可否であり、支払可能な見込額の全額を貸すことはしない。</li> <li>・申立人 C に収入の確認をした際、アルバイトのほかに親から定期的に収入があると申出があった。</li> <li>・勉強する意欲のある者を応援する気持ちで、奨学金の意味でお金を貸した。</li> </ul>
苦情申出時の調査義務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社では、苦情を受け付けると、事実確認調査を行い、必要な措置を行う。不当勧誘行為を認めた場合は、加盟店情報交換センターに報告する。記録は保存する。</li> <li>・最初に受付簿を作成し、相手方に苦情内容を書いた書類を F A X や直接送付して、事実確認を依頼する。</li> <li>・相手方から文書で回答が来ると、それに基づいて、文書に記載されている契約担当者等にヒアリングを行い事実確認をする。</li> </ul>

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成25年2月1日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
上柳敏郎	弁護士	
沖野眞己	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鹿野菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
鎌野邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川地宏行	明治大学法学部教授	本件あつせん・調停部会委員
桜井健夫	弁護士	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千葉肇	弁護士	
中野和子	弁護士	
野澤正充	立教大学法科大学院長・立教大学大学院法務研究科教授	会長代理
松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	本件あつせん・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 副会長	
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
橋本恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(4名)
小川高宜	東京工業団体連合会 専務理事	
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
堀内忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
間部彰成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	