

英会話教室の中途解約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成27年1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26年9月1日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「英会話教室の中途解約に係る紛争」について、平成27年1月29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27年1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	1
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理と結果	2
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	3
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	6
■	資料	
1	申立人（消費者）からの事情聴取	9
2	相手方（事業者）からの事情聴取	12
3	合意書	14
4	「英会話教室の中途解約に係る紛争」処理経過	15
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	16

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 20歳代男性
相手方（事業者） 1社 英会話教室等の運営

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

平成24年5月、申立人は英会話を学ぼうと、インターネットで見つけた英会話教室に説明を聞きに行った。マンツーマンレッスンを希望していること等を伝え、その場でクラス分けのテストを受け、入学の申込みをした。

250ポイントを購入すれば、ポイント単価が安くなると勧められたが、高額になり、ポイントが消化できるかも不安だったので150ポイント分だけ購入することにした。支払は英会話教室が行っている分割払（自社割賦）を利用した。ポイントの有効期間は初回の授業から2年間だった（平成26年5月8日まで）。

当初は順調に週2、3回のペースで通っていたこともあり、同年7月に追加で100ポイントを購入した。追加ポイント分は、前回購入のポイントと合わせて250ポイントとして単価を下げて再計算してくれた。前回同様分割払で契約した。

しかし、学業が忙しくなり、半年後には通うのが週1回のペースになり、1年後には、ほとんど通えない状態になってしまった。

解約の手続をしなければと思いつつも、入会時の説明で、「5万円払えばいつでも解約できる。」と聞いていたこともあり、忙しさに追われて手続等に行けなかった。

平成26年4月、有効期限の2週間前にポイントのことで話がしたいと英会話教室の担当者から連絡があり教室に行った。もうすぐポイントの有効期限が到来するが、新たにポイントを購入すれば、購入したポイントと同数のポイント分の有効期限を延長できると勧誘されたが、今後、通える見通しも立たず、又、中途解約できると聞いていたので、中途解約を申し出た。

しかし、中途解約の申請については、「当スクール所定の書面により、有効期限内（1ヶ月未満は切捨て）に申請して下さい。」という規定が契約書に記載しており、その規定を理由に有効期限の2週間前の中途解約申請には応じられないと相手方が申立人の申請を受け入れず、紛争となった。

第3 当事者の主張

事情聴取時における当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

- (1) 契約時に購入ポイント数で迷ったが、追加で購入しても合計したポイント数の単価で計算すると言われ、2年間有効の150ポイントを分割払いで購入し、2か月後に100ポイントを追加で購入した。
- (2) クーリング・オフについての説明はなかったが、中途解約については口頭で、5万

円払えばいつでも解約できると説明された。

- (3) 平成 26 年 4 月 24 日に「ポイントについて話がしたい。」と来校を要請され担当者から、「ポイントの有効期限が近づいているが、新たにポイントを購入すれば同数の既購入ポイントの有効期限が延長される。」と言われ、何ポイント購入するかを尋ねられた。
- (4) 中途解約したいと相手方に告げたが、中途解約の申請期限が過ぎており、やめることはできないと言われた。申請期限があるとの説明は受けておらず、「違約金を払えばいつでも辞められると聞いていた。」と主張したが、「有効期限まで 1 か月未満に申し出られてもやめられない、と契約書に記載がある。4 月 8 日までに申し出ないとやめられない。」と言われた。
- (5) 消費生活センターにも相談したが、相手方の対応は変わらなかった。
- (6) 中途解約に応じ、未受講の授業料を法律に則り返金してほしい。
(詳細は資料 1 のとおり)

2 相手方の主張

- (1) 生徒管理はクラウドシステムを構築し、インターネットを使用し、行っている。
- (2) 生徒の受講状況については社内で把握し、フォローしている。休みがちな生徒には、メール、電話、ポストカードなどで連絡し、受講を促している。
- (3) 中途解約規定については、一言一句読み上げることはしないが、契約書の規定に目を通すようにと告げている。
- (4) 生徒の個人用サイトにポイントの有効期限の表示はされるが、中途解約の申請期限は表示されない。申請期限が到来する前に、特に連絡はしていない。
- (5) 中途解約の申請が有効期限の 1 か月前までとする規定については、平成 11 年の訪問販売等に関する法律（平成 12 年に法律名が「特定商取引に関する法律」に変更された。）の改正（特定継続的役務提供契約が新たに規制対象となった。）時に、法律家や信販会社とも相談した。
- (6) 新たなポイント購入を勧めたのは、ほかに手段はないかと考え、最小限の契約を行うことにより有効期限を延長することとして提案した。それを勧誘ととられてしまったことは、不本意である。
- (7) 速やかな解決を望むため、申立人が返金を望むのであれば、それに対応したい。
(詳細は資料 2 のとおり)

第 4 委員会の処理と結果

本件は、平成 26 年 9 月 1 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、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成 26 年 9 月 18 日から同年 12 月 11 日までの 5 回に渡って開催された。

（処理経過は資料 4 のとおり）

紛争は、あっせんの成立により解決した。

（合意書の内容は資料 3 のとおり）

第5 報告にあたってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 本件契約に特定商取引法の適用があること

本件契約は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第41条第1項第1号が定める特定継続的役務提供契約に該当する。すなわち、本件契約は、特定商取引に関する法律施行令（以下「施行令」という。）別表第四の第一欄に掲げる語学の教授という役務を提供するものであり、その期間は同表第二欄に掲げる2月を超え、また、申立人は、相手方に対して、5万円を超える金額を支払うことを約している（施行令第11条第2項）。

(2) 本件契約の中途解約条項の有効性について

申立人は、本件契約の有効期限である平成26年5月8日の2週間前である同年4月24日に、相手方に対して、口頭で中途解約を申し出た。しかし、相手方は、中途解約は有効期限の1か月前以前に申し出なければならないことを理由として、中途解約を拒否した。なお、中途解約については、申立人が相手方に提出した入学契約申込書の裏面に、「当スクール所定の書面により、有効期限内（1ヶ月未満は切捨て）に申請して下さい。」との記載がある。

そこで、まず、申立人が定める中途解約条項の有効性について検討する。当該条項において問題となるのは、ア 中途解約は有効期限の1か月前以前に、イ 書面で行わなければならないとする2点である。

ア 中途解約の期間制限について

特定商取引法は、「役務の提供期間」を法定記載事項と定め、特定継続的役務提供契約を締結した事業者が役務の提供を受けようとする者に交付すべき書面には、「役務の提供期間」を記載しなければならないと定めている（特定商取引法第42条第2項第4号）。そして、特定継続的役務の提供を受ける者は、クーリング・オフ期間である特定商取引法第42条第2項の書面を受領した日から8日間経過した後は、将来に向かってその特定継続的役務提供契約の解除（中途解約）を行うことができる（特定商取引法第49条第1項）。

特定継続的役務の提供を受ける者の中途解約権が認められた理由は以下のとおりである。すなわち、特定継続的役務提供契約は、通常、契約期間が長期間にわたるため、途中で役務の提供を受ける者に事情変更が生じ、役務提供を受けることが困難になることがある。また、役務の提供を受ける者は、その提供を受ける前に、役務の内容や効果等を正確に認識し、評価することが困難であることから、一定期間役務提供を受けた後の認識や評価が、受ける前のそれと大きく異なることもある。

このような場合にも契約を継続しなければならないとするのは、役務提供を受ける者に過大な負担となり、不合理である。そして、中途解約をめぐるのは、その可否をめぐるトラブルが多発していたために、消費者保護の見地から中途

解約権が認められたものである。

特定商取引法は、中途解約の時期について、何も定めていないので、有効期間内はいつでも解約できるものと考えられる。そこで、本件のように中途解約権を時期的に制限する規定は、役務提供受領者に不利な規定であり、特定商取引法第 49 条第 7 項により無効とされる。

イ 中途解約の書面性について

特定商取引法第 49 条第 1 項は、中途解約について書面を要求していない。したがって、中途解約について書面を要求する規定もまた、役務提供受領者に不利な中途解約を制限する規定であり、無効である（特定商取引法第 49 条第 7 項）。

以上より、本件契約における中途解約は有効期限の 1 か月前以前に書面により申し出なければならない旨の規定は無効である。したがって、平成 26 年 4 月 24 日に申立人が口頭で行った中途解約は有効である。

(3) 返還金額について

(2) で述べたように、役務提供受領者には中途解約権が認められている。しかし、たとえ、中途解約権が認められても、高額な違約金が定められていたりすると、事実上、中途解約できない事態が生じる。そこで、中途解約権を実のあるものにすべく、特定商取引法は、中途解約の場合における損害賠償等の額を制限した。

本件契約は、相手方による自社割賦によるものである。したがって、中途解約の場合に、役務提供事業者が返還しなければならない金額を規定している特定商取引法第 49 条第 2 項、第 4 項及び第 6 項は適用されず、割賦販売法第 6 条第 1 項第 4 号及び第 6 号の定めによる（関連商品については同条同項第 1 号及び第 2 号）。

本件の場合、役務提供開始後の中途解約で、関連商品（テキスト）が返還されない場合であるから、同条同項第 2 号及び第 6 号により、役務提供事業者（相手方）が受領できる金額（上限）は、以下の金額を合算した金額になる。

- (ア) 提供された特定継続的役務の対価に相当する金額（第 6 号イ）
- (イ) 割賦手数料（当該役務の割賦提供価格に相当する金額から当該役務の現金提供価格に相当する額を控除した額）（第 6 号イ）
- (ウ) 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として、当該役務ごとに特定商取引法第 49 条第 2 項第 1 号ロの政令で定める額（第 6 号ロ）
- (エ) 関連商品が返還されない場合 当該関連商品の割賦販売価格に相当する額（第 2 号）

以下、(ア)～(エ)について、若干、詳述する。

(ア) 提供された特定継続的役務の対価に相当する金額

a 清算の単価

清算に当たっては、1 ポイント当たりの単価は、契約締結の際の単価を上限とする。本件契約は、二つの契約（1 回目：5 月、2 回目：7 月）によって成り立っており、それぞれの契約において授業料として、418,950 円、229,425 円が支払われており、合計 250 ポイント購入されている。したがって、1 ポイント当たりの単価は、以下のようなものである。

支払われた授業料 648,375 円 (418,950+229,425) 円 ÷ 250 = 2,593 円

b 初期費用について

a で述べた役務提供と純粋に比例的に生じる狭義の役務提供の対価のほかに、役務提供の開始時に発生する初期費用についても、「提供された役務の対価」といえる合理的な範囲に含まれるものであれば、役務提供事業者は、中途解約に当たって、受領することができる（平成 25 年 2 月 20 日通達「特定商取引に関する法律等の施行について」第 4 章（特定継続的役務提供）関係 10 法第 49 条関係 (2) (ロ)^注）。なお、それに加えて、初期費用を受領するためには、契約締結時の交付書面において、「清算に関する事項」（特定商取引法第 42 条第 2 項第 6 号）として、初期費用の具体的な内容を記載し、かつ、中途解約の場合には請求できることが明示されている必要がある。

本件契約では、契約締結時の交付書面において、初期費用は 15,000 円であり、中途解約の場合には、請求できる旨の記載がある。また、その内訳として、「1 実費 入学登録作業に関わる費用、2 手数料としての料金 カウンセリング等に関わる費用」とある。内容的にも、「提供された役務の対価」に含まれ、金額的にも妥当であり、役務提供事業者は受領することができるかと解される。

(イ) 割賦手数料

割賦販売法第 6 条第 1 項第 6 号イは、割賦販売にあつては、特定継続的役務提供契約が特定商取引法第 49 条第 1 項により解除された場合には、提供された役務の対価に相当する額に加えて、割賦手数料（当該役務の割賦販売価格に相当する金額から当該役務の現金提供価格に相当する額を控除した額）も受領できると定めている。そこで、本件において、役務提供事業者である相手方は、割賦手数料を受領できるかが問題となる。

消費者保護の観点から、特定商取引法第 49 条第 2 項及び割賦販売法第 6 条第 1 項は、中途解約において、役務提供事業者が受領できる金額を厳格に制限している。そこでは、中途解約に際しては、それぞれの法律で定められた金額を上限としてしか、役務提供事業者は受領できないという形式で規定されている。このような形式で書かれているのは、通常、紛争になるケースは高額な損害賠償額の予定等が行われる場合であるために、そのような場合を前提にしているからであり、中途解約に際して、役務提供事業者が受領できる旨を定めていない場合であっても、それぞれの法律で定められた金額まで受領できる趣旨ではない。

^注 通達「特定商取引に関する法律等の施行について」（平成 25 年 2 月 20 日）

第 4 章（特定継続的役務提供）関係 10 法第 49 条関係 (2) (ロ)

（前略）役務提供と純粋に比例的に生じる狭義の役務の対価のほかに、役務提供の開始時に発生するもの等についても、「提供された役務の対価」といえる合理的な範囲でこれに含めることができる。（入学金・入会金等の名目の金銭についても、既に提供された役務の対価に相当する合理的な範囲が、これに含まれ得る。）

本件の場合、中途解約の際、割賦手数料をどうするかという定めはなく、受領できるとの定めがない以上、役務提供事業者は割賦手数料を受領することはできない。

(ウ) 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額

5万円あるいは特定継続的役務の対価の総額から提供された特定継続的役務の対価に相当する額を控除した額の100分の20に相当する額のいずれか低い方（施行令別表第四第三欄）

$$2,593 \text{ 円} \times 127 \text{ (未受講分ポイント)} \times 20\% = 65,862.2 \text{ 円} > 50,000 \text{ 円}$$

(エ) 関連商品の取り扱い

割賦販売の場合、関連商品についての特定商取引法第49条第6項は適用されず、商品の割賦販売について定めた割賦販売法第6条第1項第1号及び第2号が適用される。そして、商品が返還されない場合（本件の場合）には、同条同項第2号により、当該商品の割賦販売価格が上限となる。

ただし、本件の場合、約款で「販売価格に相当する額」と定められているので、それに従うことになる。そして、本件の場合、テキストとされる4冊中、3冊が受領済みである。未受領のテキストの単価が不明であるために、教材費（テキスト4冊の販売価格）10,500円の4分の3として計算した。

(4) まとめ

以上、述べたところをまとめると、中途解約に当たって、役務提供事業者である相手方が受領できる金額は、(イ)を除いた(ア)、(ウ)、(エ)の合計、391,814円である。

(ア) 提供された当該役務の対価に相当する金額

$$\text{受講済分 } 2,593 \text{ 円 (ポイント単価)} \times 123 \text{ ポイント} = 318,939 \text{ 円}$$

$$\text{初期費用 } 15,000 \text{ 円}$$

(ウ) 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額

$$50,000 \text{ 円}$$

(エ) 当該関連商品の販売価格に相当する額

$$10,500 \text{ 円} \times 4 \text{ 分の } 3 = 7,875 \text{ 円}$$

したがって、相手方は、申立人が支払った総額718,321円のうち、326,507円を申立人に返還することとした。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 中途解約についての法令遵守について

本件では、中途解約について「当スクールの書面により、有効期限内（1ヶ月未満は切捨て）に申請して下さい。」と定めている。「1ヶ月未満は切捨て」との文

言は、理解しづらいものであるが、1か月未満内の中途解約を認めないという趣旨である。このように有効期間（役務提供期間）の中途解約を制限している約款は、内容が理解しやすいか否か、消費者が納得していたか否かにかかわらず、前述のとおり、特定商取引法に反するものであり、直ちに改めるべきである。

イ わかりやすい説明・表示について

事業者が約款を定める場合、消費者に対しわかりやすい表示をする必要があり、説明をする必要がある。また、当然ながら、(有効な)約款と異なる勧誘を行ってはいけない。

本件の場合、「1ヶ月未満は切捨て」という約款自体が無効である。したがって、無効な約款をわかりやすく表示・説明し、約款と異なる勧誘をしないということは無意味なことともいえるが、本件では下記のとおり、無効な約款を消費者が気づかない形で表示しており、「違法」かつ「認識しがたい」という二重の意味で消費者に不利で違法な契約を強いていたといえる。もし、わかりやすい説明や表示であったならば、消費者が速やかに、その不当性・違法性に気づき、より早期にトラブルを防げたかもしれないのであり、この点においても問題であったといえよう。

- (ア) 「1ヶ月未満は切捨て」という文言自体、中途解約申請期間を制限するものであることがわかりづらい。(繰り返すが、本件については、この約款は無効である。)
- (イ) 受講者用のホームページに、ポイントの有効期限（役務提供期間）が記載されているが、中途解約申請期限（無効ではあるが）の表示はなく、気づきづらかった。また、解約申請期限近くに告知することもなかった。
- (ウ) 申立人は、契約時において、「5万円払えばいつでも解約できる。」と聞いていた旨述べている。特定商取引法の解釈としては正しいものであるが、中途解約時期を制限している事業者の約款と比較するならば異なるものであり、(無効な)約款と異なる勧誘をしていたことになる。

(2) 消費者に対して

本件は、申立人が無効な約款を理由に中途解約を拒まれたというものであり、消費者に非があるというものではない。

とはいえ、本当に、勧誘に際して相手方事業者から説明された文言の「5万円払えばいつでも解約できる。」が契約文書に書かれているのか等を含めて、契約の際には契約書の内容を確認しておくことは重要なことである。

(3) 行政に対して

本件は、違法な中途解約約款について、消費者が納得しなかったために付託されたものである。それは約定の解除期限後に解約を申し入れたために問題となったものであるが、事案によっては、有効な約款だと信じ、無理やり約款記載の解除期限内に解約せざるを得なかったというケースがあるかもしれない。その場合、消費者は知らないうちに違法な条項に従わされていたことになる。

中途解約については、本件のような事例以外にも、初期費用の算定、クレジット契約をした場合の清算など様々な問題が見受けられる。行政庁においては、同種、類似被害の再発防止の見地から、ホームページ等を通じて、トラブル事例を紹介していくことが期待されるとともに、被害発生 of 初期段階において消費者安全法第 38 条に基づく注意喚起等の活用も、併せて期待される。

資料 1

申立人からの事情聴取

項目	内 容
契約内容	英会話教室の受講契約 (250 ポイント購入)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日 : 平成 24 年 5 月 2 日 (150 ポイント購入) 平成 24 年 7 月 30 日 (100 ポイント追加購入) ・ 支払総額 : 718,321 円 <ul style="list-style-type: none"> （ 入学金 : 25,200 円 教材費 : 10,500 円 授業料 : 648,375 円 (250 ポイント) 自社割賦手数料 : 34,246 円 ・ ポイント有効期限 : 平成 26 年 5 月 8 日
契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事を円滑に進めるためにも英語力が必要と思い、インターネットで英会話教室を探した。 ・ 教室が通いやすい場所にあったこと、口コミでも評判が悪くなかったことから、この教室を選んだ。 ・ 平成 24 年 5 月 2 日の無料説明会に申込み、1 対 1 で説明を受けた。日常英会話ができるようになりたい、マンツーマンで学びたいという希望を伝えた。 ・ 週 2、3 回、通学できればいいと考えていた。 ・ グループレッスンと、プライベートレッスンがあること、ポイント制であり、購入ポイント数が多ければ単価が安くなると言われた。 ・ 有効期間は 2 年間で、ポイントを 2 年で消化しないといけないことは説明されたが、消化できない場合についての説明はなかった。 ・ 中途解約については、申込書を記入する前後に、5 万円払えばいつでも解約できると口頭で説明された。契約書の裏面に記載されていた規定を見せられての説明はされなかった。 ・ 5 万円払えば解約できるということは、支払った費用から 5 万円が差し引かれて戻ってくるのだと理解した。それが頭の中に残っていた。 ・ クーリング・オフについての説明はなかった。 ・ カウンセリングという形で職員が生徒一人に一人つき、授業の進捗状況や、講師に対しての悩み事の相談など、メールでやり取りしてカウンセリングしていくと言われた。 ・ 入学当時は夜間通っていた大学の授業の時間が決まっており、予約が取りやすかった。 ・ 受講費用は分割払で口座振替をしていた。引き落としができなかった時などは相手方からメールで連絡があり、直接相手方の口座に振り込んでいた。

追加購入について	<ul style="list-style-type: none"> ・契約時に購入ポイントをいくつにするかで迷った。その時に、今決めなくても後々追加することもできる。追加で購入しても5月購入のポイントと合計して250ポイントの単価で計算してくれると言われた。1、2か月は悩んでもいいとも言われた。 ・当初は順調に通っていたこともあり、7月30日にポイント追加を申し出た。
受講状況	<ul style="list-style-type: none"> ・契約当初から半年ほどは、試験前などを除き、週2、3回通っていた。 ・その後、大学の勉強が忙しくなったので、月に3、4回のペースに落ちた。 ・最終学年に進級する少し前から、学業が大変忙しくなり、ほとんど通えなくなった。月に1回か全く通えない月もあった。それでも、最初は予約を入れていたが、当日の状況でキャンセルせざるを得ないことも多く、未受講でもポイント消化になってしまうので、予約も入れなくなってしまった。 ・サポートとして年に1回ほどメールが来た。連絡はメールだけだった。 ・ポイントの消化数について定期的に相手方から連絡は来ないが、予約画面上に残りのポイント数が表示された。ただ、予約のためにその画面を開かないと、わからなかった。 ・担当者が変更したので引継ぎをしたいとメールが届き、平成25年11月に来校した。後任の担当者の紹介があり、「週2回のペースで通えたらいいですね。」というようなことを言われた。 ・このままだとポイントが消化できないというような切羽詰った話はなく、「もう少しペースを上げて頑張って通いましょう。」と言われた。 ・この時退会のことも考えてはいたが、具体的な話はしなかった。 ・教材は全部で4冊とのことだったが、これまでに3冊を受け取っていた。
中途解約申出時	<ul style="list-style-type: none"> ・平成26年4月24日に授業料の支払いの件でメールがあり、その時に初めてポイントの話が出た。有効期限が5月8日までなので、一度ポイントについて話がしたいと来校を要請された。 ・授業料を直接払うためと、有効期限が近づいているから解約をしようと、メールを受け取った当日、教室に行った。 ・授業料を支払った後、ポイントの有効期限が近づいていること、新たにポイントを購入すれば、同数の既購入ポイントの有効期限が延長されること、残っているポイントを丸々捨てるのはもったいないから、半分だけでもポイントを購入し、復活させた方がいいのではと勧められ、何ポイント購入するかを尋ねられた。 ・大学も卒業し、これから仕事も忙しくなるのでやめたいと告げたところ、相手方は、「中途解約の申請期限が過ぎており、申請を受理することはできない。」と言った。 ・契約書にも書いてあるとのことだったが、自分はそのような文言があることを説明されていなかった。

	<ul style="list-style-type: none"> ・「違約金を払えば、いつでもやめられると聞いていたのだが。」と言ったが、「契約書に（有効期限まで）1か月未満に申し出られてもやめられないと記載がある。」、自分の場合「4月8日までに申し出ないとやめられない。」と言われた。
その後の交渉	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅後、調べてみて、解約ができるのではないかと思った。 ・勧められたように、新たなポイントを購入することも一度は検討したが、解約時に再度もめるのも避けたいと思い購入はしないことにした。 ・消費生活センターに相談し助言を受け、改めて解約の申出をしたが、相手方の対応は変わらなかった。 ・平成26年4月28日に中途解約申出の受諾依頼を書面で送付したが、相手方担当弁護士の見解として、「中途解約申請受理期限が期日1か月前までに限る件については、十分な合理性がある。」旨の回答があった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・中途解約に応じ、未受講の授業料を法律に則り返金してほしい。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内 容
カウンセ リング システム	<ul style="list-style-type: none">・生徒管理は、クラウドシステムを構築し、インターネットを使用し、行っている。・生徒の受講時状況については社内で把握し、フォローしている。・途中休みがちになった生徒には、専属アドバイザーなどが、メール、電話、ポストカードなどで連絡し、受講を促している。
契約時の 書面・説明	<ul style="list-style-type: none">・契約時に渡す書面はメインパンフレット、挨拶状、料金表、規約等である。・中途解約規定については、契約書の裏面に規定が記載されているので目を通すようにと言っている。特に、一言一句読み上げることはしていないが、質問があれば答えている。・中途解約の申請期限が1か月前だとは言っていない。法律にそれを定める規定はなく、やる気になっているスタートの時にわざわざネガティブな説明はしていない。・「スクール所定の所面により、有効期限内（1ヶ月未満は切捨て）に申請して下さい。」という条項については、きちんと読まないかわからないと思う。言葉としても、わかりづらい表現かもしれないが、法律改正時、法律家や信販会社と相談して作成した。
中途解約の 申請期限 について	<ul style="list-style-type: none">・生徒の個人用サイトにはポイントの有効期限の表示はされるが、中途解約申請期限の表示はされない。・解約を前提にしていないので、中途解約申請期限が到来する前に特に連絡はしていない。・中途解約の申請が有効期限まで1か月以上あれば、仮にポイントが大量に残っていても、規定どおり受理せざるを得ない。・中途解約申請期限としての線引きを有効期限の1か月前としたのには、特段の理由はなく、経営上の判断によるものである。

申立人の状況	カウンセリング	<ul style="list-style-type: none"> ・カウンセリングやフォローの記録は残っている。 ・生徒専用の個人サイトがあり、そこで、受講記録や講師からのコメント、残ポイントや有効期限等も確認することができる。学校としてもフォローはするが、まずは、それらを活用して自らペースを守ってほしかった。 ・受講を促す連絡が来なかったから来校しなかったという論理が成り立つとは思えない。
申立人の状況	中途解約申出時	<ul style="list-style-type: none"> ・有効期限の到来に当たり、ポイントを少しでも消化されたほうが良いと考え、申立人に連絡をした。 ・(新たなポイント購入を勧めたのは、) 申立人が忙しくて通えないというのでほかに手段はないかと考え、最小限の契約を行うことにより有効期限を延長することとして提案した。それを勧誘ととられてしまったことは、甚だ不本意であり、残念である。
希望する解決内容		<ul style="list-style-type: none"> ・速やかな解決を望むため、申立人が返金を希望するのであれば、それに対応したい。

資料 3

合意書

- 1 相手方と申立人は、平成 26 年 4 月 24 日付けで本件契約を解除する。
- 2 相手方は申立人に対して受領済の金 326,507 円を返還することを確認し、申立人の指定する金融機関口座に、平成 27 年 1 月 6 日までに、全額を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。
- 3 申立人と相手方は、本件契約に関して、両者間には、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

資料 4

「英会話教室の中途解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会回数等	内 容
平成26年 9月1日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
9月18日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取
10月2日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
10月23日	第3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
11月14日	第4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、合意書案の確定
11月17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 (申立人、相手方双方が受諾)
12月11日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
12月24日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
平成27年 1月29日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成27年1月29日現在

氏名		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	
大澤彩	法政大学法学部准教授	
沖野眞巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	会長代理
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	本件あつせん・調停部会委員
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	
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	本件あつせん・調停部会長
中野和子	弁護士	
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	
米川長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
佐野真理子	主婦連合会 参与	
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)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
中村幸夫	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	