

# 外国語会話スクールの 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9年6月



東京都生活文化局

# は し が き

本書は、平成9年6月12日に東京都消費者被害救済委員会から提出された「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件」についての報告書を関係各位の参考に供するため発行したものです。

広くご活用願えれば幸いです。

平成9年6月

東京都生活文化局

平成9年6月12日

東京都知事  
青島幸男殿

東京都消費者被害救済委員会  
会長 正田 彬

「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件」  
の処理結果について（報告）

平成8年10月24日付8生文価取第367号により、紛争処理の付託を受けた標記案件につき、本委員会の処理を終了したので、その経過及び結果を下記のとおり報告いたします。

記

「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件報告書」に記載のとおり。

# 目 次

第 1	紛争の概要	1
1	紛争案件	1
2	紛争の当事者	1
3	案件の概要	1
4	当事者双方の主張	1
第 2	審議経過と結果	2
1	あっせん部会の処理	2
2	両者からの事情聴取等	2
3	あっせん案の提示	3
4	あっせん案の提示結果	4
第 3	解決案についてのコメント	6
1	本件解決のための対応	6
2	外国語教室に係る契約の適正化について（補足的意見）	9
資料		
1	「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件」の処理経過	12
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	14

## 第1 紛争の概要

### 1 紛争案件

外国語会話スクールの中途解約に係る紛争

### 2 紛争の当事者

#### (1) 申立人（消費者）

大手外国語会話スクールの受講生 18名

#### (2) 相手方（事業者）

甲社（大手外国語会話スクール）

### 3 案件の概要

近年、ゆとりと豊かさのある生活を希求する国民のニーズの増大等を背景に、外国語会話スクール等のいわゆる継続的役務を提供する事業が増加している。

これらの継続的な役務の取引に関しては、実際に役務の提供を受けてみるまで、その内容・質の判断が困難であり、また、消費者、事業者双方に、契約期間中に様々な事情の変化が起こりうる等の性質から、消費者と事業者との紛争が増加している。

本紛争も、「いつでも予約が取れるということで契約したが、入学後、予約がなかなか取れないので解約の申出をしたが、解約には一切応じない」「1回当たりの単価が安くなると勧められ500回分を申し込んだが、有効期限内に消化は無理と分かり解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された」「突然、授業時間の短縮を告げられ、学習計画の変更を余儀なくされ困っている」「今ならキャンペーン期間中なので入学金が安いと、早く決めるように勧められ契約をしたが、先生の態度も悪く、授業の進め方も自分に合わないので解約したい」等、事前の説明と異なりレッスンの予約が取れない、内容が期待していたものと違う、時間が一方的に短縮された等を理由に、消費者が解約を申し出たことに対し事業者が応じないか、あるいは高額な解約料を請求したため紛争となった。

こうした紛争に関する相談が消費者センターに多数寄せられており、都民生活に著しく影響を及ぼすおそれがある。これらの紛争の公正かつ迅速な解

決を図るため、本委員会に付託された。

#### 4 当事者双方の主張

##### (1) 申立人（消費者）の主な主張

- ① 好きな日・好きな時間に予約がとれると事前説明があったにもかかわらず、実際は希望通りの予約がとれない。
- ② ポイント数が多ければ単価が安いと長期間の契約を勧めながら、実際は予約がとれないため、レッスンの消化が不可能である。
- ③ 契約時の50分授業を40分授業に一方向的に短縮したことは、契約内容の重大な変更である。

これらの理由により、妥当な条件での中途解約をもとめる。

##### (2) 相手方の主な主張

- ① 中途解約は原則として認めない。
- ② 中途解約を認める場合は、解約料を請求する。
- ③ 時間数の短縮は、別の時間に振替充当している。

## 第2 審議経過と結果

### 1 あっせん部会の処理

平成8年10月24日、東京都知事から前記第1の紛争の概要に記した案件解決につき付託を受けた本委員会は、まず、あっせん部会において紛争の解決に取り組むこととした。

平成8年11月1日、第1回あっせん部会を開催し、以来、平成9年5月16日まで14回にわたる部会を開き、当事者双方から聴取、収集した情報の分析等により事実関係の把握に努め検討を重ねてきた。

### 2 両者からの事情聴取等

#### (1) 申立人

第3回から第8回あっせん部会（平成8年12月5日から平成9年2月12日までの間）において、申立人18名から次の事項について聴取した。（1名については、消費者被害救済委員会事務局が聴取を代行し、あっせん部会に報告した。）

- ① 当該スクールをどういう形で知ったか
- ② 契約時の状況、契約金額等の内容
- ③ 予約申込みの状況
- ④ 授業の内容
- ⑤ 中途解約を希望する理由と事業者の対応

(2) 相手方（事業者）

- ① 平成8年11月8日、下記の資料の提出を求めた。
  - ア 生徒の時間帯別の教室の定員・教員人数・講師人数
  - イ 生徒の属性（勤め人、学生、主婦、無職等）割合
  - ウ 勧誘時及び契約時に生徒へ渡すパンフレット・チラシの一式
  - エ 受講契約書又は約款
- ② 平成8年11月27日、下記の資料の提出を求めた。
  - ア 平成7年6月30日現在の関係教室ごとの在籍生徒数
  - イ 上記、在籍生徒数が示せない場合はその理由
  - ウ 現在の在籍生徒数
  - エ 平成7年6月30日現在の関係教室ごとの講師の人数及びその勤務形態並びにそれによる最大教育可能人数
  - オ 平成7年6月30日現在の関係教室ごとの面積からして最大教育可能人数
  - カ 生徒数の算出方法
- ③ あっせん部会における事情聴取  
第11回あっせん部会（平成9年3月7日）、第12回あっせん部会（平成9年3月21日）において事業者から次の事項について聴取した。
  - ア 本件対応への事業者の基本的方針
  - イ 契約時のセールストーク
  - ウ 予約の状況
  - エ 授業内容
  - オ 中途解約
  - カ 相談室の体制
  - キ 講師の採用基準

### 3 あっせん案の提示

あっせん部会は、当事者双方からの事情聴取、文書回答、収集した資料等をもとに慎重に審議し、平成9年5月9日に次のような内容のあっせん案を提示した。

(あっせん案)

- (1) 相手方事業者と別表に記載した申立人18名とは、両者間の契約を中途解約し、申立人それぞれの支払金額欄に記載した金額（申立人18名に係る総支払金額は、3,793,283円）を、合意書を取り交わしてから10日以内に、相手方事業者が申立人それぞれの預金口座に振り込む方法（振込手数料は相手方事業者の負担とする）で支払うことにより本紛争を解決する。
- (2) 算出方法は、以下のとおりとする。
  - ① 申立人の中で最も少ない数の「レッスン」(110回)を契約した者の契約金額から1回当たりの受講単価を算出し、申立人の既払金額から受講した回数分に相当する金額をレッスン料金として差し引いて得た残りの金額を支払金額とする。
  - ② 別途に行われる会話教室については、申立人の中で最も少ない数の「レッスン」(110回)を契約した者で、当該契約を含む者と含まない者の金額の差から当該教室の1回当たりの受講単価を算出し、受講した回数に乗じて得た金額を当該教室料金として、①の支払金額から更に差し引く。
- (3) 上記2の算出方法による算出では既払金額が不足することになる申立人3名については、相手方事業者は支払いを免除する。
- (4) 相手方事業者との契約に関して信販会社等との立替払い契約等を交わし、直接の債権者が信販会社等となっている申立人3名の債務関係については、相手方事業者が責任をもって処理する。
- (5) 相手方事業者と申立人らとの間には、本あっせん案に示した事項以外には何らの債権債務は存在しないことを相互に確認する。
- (6) 上記1の履行については、東京都消費者被害救済委員会事務局の職員が確認する。

### 4 あっせん案の提示結果

申立人（消費者）18名及び相手方（事業者）は、平成9年5月19日までに、あっせん案を受諾し、同年6月4日に、合意書を取り交わした。



## 別 表

No.	申立人	支払金額 (円)	No.	申立人	支払金額 (円)
1	A	222,732	10	J	236,194
2	B	140,268	11	K	533,880
3	C	(-13,410)0	12	L	312,600
4	D	13,910	13	M	442,680
5	E	(-8,880)0	14	N	108,075
6	F	121,264	15	O	384,000
7	G	357,813	16	P	341,179
8	H	217,593	17	Q	(-38,700)0
9	I	222,095	18	R	139,000
			合 計		3,793,283

### 第3 解決案についてのコメント

#### 1 本件解決のための対応

本件は、当委員会あっせん部会のあっせん案を、申立人及び相手方事業者が受諾したことによって解決することができた。この点について、とくに相手方事業者の積極的な解決のための対応を、まず評価したい。受講回数に対応するあっせん部会の設定した算出方法によると、既払金額が不足する申立人についての支払い免除の判断は、相手方事業者の配慮によるものである。

本件あっせん案についての基本的な考え方として、あっせん部会が相手方事業者に示したのは、次のとおりである。

まず、あっせん部会としては、申立人および相手方事業者からの事情聴取と、提出された書類を検討した結果、本件契約について、どのような考え方をとっても、本件についての中途解約が認められることになると考えたこと、及び、各申立人の請求の趣旨に関係して具体的な事実関係を個別に審理することが極めて困難であることを考慮して、本件申立人18名について、統一的に処理することが適切であると考えた。このような処理をすることの妥当性の根拠、したがって、このような処理の前提として、あっせん部会が認めたことは、申立人と相手方事業者との間で締結した契約について、

- ① 契約締結後に、授業を受けるための予約が取り難いなど、授業を受けられない場合があること
- ② 授業の内容が申立人の希望と一致していない場合があること
- ③ 契約締結時の勧誘の方法に行き過ぎがある場合があること

である。

この認識に基づいて、次のような考え方で本件を解決することが妥当であると考えた。

#### (1) 原則

- ① 申立人18名について、契約を中途解約する。
- ② 申立人が既に納入した金員については、原則として申立人の受講回数(時間)を勘案して、相手方事業者が返金する。この場合に、申立人間に不均衡が生じないように配慮する。

#### (2) 算出方法

具体的な算出は、次のとおりとする。(申立人別金額は、前記5頁の別表

のとおり)

① 申立人の中で最も少ない数の受講回数(110回)について契約した者に係る1回当たりの単価を算出し、受講した回数分に相当する金額を既払金額から差し引いて、授業に関する返還金額を算出する。

② 別途に行われる会話教室については、最少契約受講回数の者で当該契約を含む者と含まない者との差額を、当該契約回数で除して1回分の単価を算出し、それに受講回数を乗じて得た額を差し引く金額に含める。

(3) 例外的な取り扱いについて

あっせん部会の算出によると、3名の申立人については、前記の算出方法によれば、受講回数に対応する既払金額が不足することになるが、これについては、まず、支払いを免除するように相手方事業者の配慮を求めたい。これについての相手方事業者の同意が得られない場合には、これらの者についての個別的な検討を行って、妥当と考えられる提案を行うことにする。

(4) 信販会社等との関係

申立人のうち3名については、現在の直接の債権者が信販会社等となっているが、これらの信販会社等との関係についても、相手方事業者が責任をもって処理する。

以上の内容の解決についての考え方を相手方事業者に示したところ、この考え方を全面的に受け入れて解決したい旨の回答があり、前記のような両当事者の合意を得るに至ったのである。

本件のような継続的な役務提供契約の中途解約については、基本的にこの種の契約を準委任として捉え、両当事者間の信頼関係が失われて、解除の意思表示をした場合には、委任関係が終了するものと判断した判決例に見られるように、中途解約を認めることを原則とするという考え方が一般である。すなわち、準委任契約については、民法の委任契約について定めた条項が準用されて、かかる契約は、契約当事者の双方から何時でもその解除が可能であると考えられており、これにともなって相手方に損害が生じた場合には損害賠償責任があるが、やむを得ない理由による場合には、損害賠償責任を免れるとされる(民法651条)。

この考え方によれば、本件で申立人の求める中途解約及び未受講分の受講料

の返還が行われることは、当然ということになる。ただ、相手方事業者の主張は、中途解約については、受講者である消費者に対して何らの説明を行っていないものの、止むを得ない事由が認められる場合には中途解約を認めるとするも、原則としては、中途解約は認めないとするものであった。

本委員会は、法的判断を行う裁判所とは異なり、当事者間における合意による解決を図ることを目的とするものであるところから、本件について、この点についての判断を行うことなく、解決を導くことを考え、本件申立人と相手方事業者との間に締結された役務提供契約をめぐって、その履行及び締結について問題がなかったか否かを検討した。

既に相手方事業者に示した解決案の説明において述べたように、本件申立人との間で、①申立人らが、受講のために自由な時間を予約することができることを条件にして契約が締結されていたにもかかわらず、予約を取ることが極めて困難であったという事実がかなり広範囲に認められた。自由に予約を取ることができることを前提として、受講回数が決定されていたことを勘案すると、予約を取ることが困難であるという事実は、相手方事業者において、当初の契約内容どおりの履行を行うことが困難であることを意味すると考えられる。②また、授業時間の短縮を含めて、申立人において、期待し、またその充足が約束されたと考えられる内容の授業を受けることができないという事実が認められた場合がある。当事者間の契約締結前の話の行き違いということもあろうが、少なくとも申立人の側から見て、予定し、また説明された授業の内容との食い違いがあるということは、契約の維持にとって重大な障害があるものと考えられることになる。③申立人らに対する契約締結前の勧誘行動において、特別契約期間を過ぎると料金が高くなる、自由に予約ができるなど事実と反するセールストークが行われたり、契約締結を誘引するための言動に行き過ぎがあると認められる場合がある。このような場合には、契約の成立自体が問題とされることにもなると考えられる。

本委員会あっせん部会は、上に述べたような事実の一部または全部が、それぞれの申立人の締結した契約についての申立人の陳述、及び相手方事業者の一般的な説明等をとおして認められると判断したので、本件契約の性格についてどのような考え方を採ったとしても、本件各申立人と相手方事業者との間の契約については、中途解約が認められるべきであると考えた。そこで、個々の申立人についての具体的な事実関係を個別的に明らかにするまでもなく、申立人

全体に対して等質の措置を採ることを相手方事業者に求めることにしたのである。

## 2 外国語教室に係る契約の適正化について（補足的意見）

本件のような外国語教室の継続的役務取引について、とくに長期間の受講を内容とする契約を締結した場合には、事業者側の事情による場合及び受講者側の事情による場合の何れについても、中途解約の問題が多発しているのが現状である。本委員会が1995年7月及び1996年1月に東京都知事に報告書を提出した案件は前者に該当する英会話教室及び進学教室の倒産に係わる事案であり、本件は後者に該当する事案である。

以下、本件を含めてこれらの本委員会が取り扱った案件及び国民生活センターの「外国語会話教室の中途解約トラブルの実情と問題点について」（1997年3月28日）等を総合して、外国語教室に見られる継続的役務取引契約のあり方、中途解約をめぐる問題一般についての本委員会の考え方を述べることにする。

それぞれの外国語教室が、それぞれ多面的な工夫をして、有効適切な役務の提供を行い、消費者の外国語習得、とくに会話の習熟に寄与することは、消費者の需要に的確に対応するものとして、その社会的な役割も高く評価することができる。そのためには、この種の役務の提供は、その目的実現のために適正かつ妥当なかたちで行われることが必要であり、それは、消費者にとっての適正さ及び妥当性を意味するものである。

まず、外国語教室の提供する役務が、消費者の的確な判断によって選択できるものであることが必要であり、そのためには、役務の内容と提供の方法を組み合わせて、消費者が的確に判断することができる状況を確保していることが必要となる。

なによりも、外国語教室の提供する役務について、その内容と契約条件を中心とした、消費者にとって必要と考えられる事項について、明確な、また判りやすい表示・情報提供が、契約締結の前に示されることが不可欠である。これについては、東京都消費生活条例に基づく外国語教育サービスに係る表示基準が平成9年4月1日より施行されている。事業者は、少なくともこれに則った表示を行い、その表示が消費者に正確に理解されるように、消費者に事前に交付され、判断の材料とされるようにしなければならない。

適正な表示によって消費者に当該外国語教室の内容と契約条件を的確に理解

させるという趣旨から考えれば、一定期間の予備的な受講の後に契約を締結するという仕組みを原則とすることが必要であろう。役務の内容についての事後のトラブルを回避するためにも一定の役割を果たすと考えられる。

契約内容となる役務提供の方法は一様ではないが、いずれの場合であっても、さまざまな状況にある消費者にとって、明白に実現可能な方法が採られることが必要であるとともに、消費者に対して、契約による役務の提供を受けることが可能か否かを判断するための情報が十分に与えられるべきである。

このことについては、事業者側で、消費者の環境を勘案して（勤務の形態等を勘案して消費者の受講可能な時間帯を的確に把握するなど）、消費者にとって可能なコース等についての選択の幅を広げておくことが必要である。

それと同時に、消費者が将来受ける役務について、長期にわたってその内容を予見することができないことを考慮し、また、受講する消費者の各種状況の変化によるもの、事業者の提供する役務の変更や場合によっては倒産などの状況変化によるものを含めて、事業者および消費者の事由による中途解約をめぐるトラブルを防止すると同時に、基本的には両当事者間の公平という見地に立つと、この種の役務提供契約において、消費者を拘束する期間が必要以上に長期にわたることを避けることが必要であると考えられる。固定された時間に受講することを内容とする契約を締結する場合には、基本的には一年以内の期間についての契約が行われることが妥当であると考えられる。また、一定の期間内に自由に一定数の受講をするという方式が採用されている場合には、消費者の状況を前提として、十分に消化可能なかたちで受講回数と期間が組み合わされていることが必要であると考えられる。この場合には、とくに消費者との契約に基づく授業を提供することができる態勢が確保されていることが不可欠な前提となる。このことを考えると、事業者側の事情の変化、とくに各教室の状況の変化等も生じ得ると同時に、消費者側の状況の変化もあり得るので、多数の回数の受講を長期について契約することには問題があるということになる。

外国語教室における役務提供契約の締結については、契約期間の如何を問わずに、契約締結時点において、契約代金を全額納入させるというかたちが採られている場合が一般である。この点については、既に述べた外国語教室において提供される役務について、消費者が長期にわたって予見することができないこと等の事情を前提として考え、また事業者側の事情の変化の可能性もあり得ることも考慮すると、本委員会の前記案件についての報告書で述べたように、

「役務提供月毎の料金を前払いするという月謝制が妥当ではないかと思われる。月謝制が困難ならば…少なくとも2～3カ月毎の分割払いにすることを原則とす」ること、少なくともこの方式を含めて、消費者に各種の支払い方法を選択できるようにすることが必要である。

以上述べたことが的確に実現されることは、解約をめぐるトラブルの防止のために、不可欠であると考えられる。

消費者にとって極めて有用な役務を提供する外国語教室の事業活動が、学習意欲のある消費者にとって、それに対応した望ましいかたちで行われ、解約等のトラブルも消費者にとって妥当なかたちで防止されることが必要であり、このことについての外国語教室を営む事業者の努力を期待したい。

## 〈資 料〉

- 1 「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件」の  
処理経過
- 2 東京都消費者被害救済委員会委員名簿



「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件」の処理経過

開催年月日	会議名	審議内容等
8・10・24	委員会（総会） 小委員会	紛争案件の処理を知事から委員会に委託 ・申立人 消費者 18名 ・相手方 事業者（外国語会話スクール）
8・11・1	第1回あっせん部会	処理方針の審議・検討
8・11・21	第2回あっせん部会	消費者及び事業者の関係資料の検討
8・12・5	第3回あっせん部会	申立人（消費者）4名事情聴取
8・12・20	第4回あっせん部会	申立人（消費者）4名事情聴取
9・1・20	第5回あっせん部会	申立人（消費者）1名事情聴取
9・1・27	第6回あっせん部会	申立人（消費者）5名事情聴取
9・2・6	第7回あっせん部会	申立人（消費者）1名事情聴取
9・2・12	第8回あっせん部会	申立人（消費者）2名事情聴取
9・2・20	第9回あっせん部会	申立人からの聴取事項の整理・検討
9・2・27	第10回あっせん部会	事業者からの聴取事項等の検討
9・3・7	第11回あっせん部会	事業者から事情聴取 あっせん案の検討
9・3・21	第12回あっせん部会	事業者から事情聴取 あっせん案の検討
9・5・1	第13回あっせん部会	紛争のあっせん案決定 (9・5・9提示 消費者・事業者受諾)

「外国語会話スクールの中途解約に係る紛争案件」の処理経過

開催年月日	会議名	審議内容等
9・5・16	第14回あっせん部会	報告書原案審議・決定
9・6・12	委員会（総会）	報告書原案審議のうえ決定（処理終了）
9・6・12		知事へ「委員会報告書」を提出

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員 (17名)

(50音順)

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(9名)
飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	
飯山 雄次	千葉工業大学研究所教授	
金子 晃	慶應義塾大学法学部教授	
上村 正二	弁護士(東京弁護士会所属)	
清水 誠	神奈川大学法学部教授	会長代理
正田 彬	神奈川大学短期大学部教授	会長
高野 真人	弁護士(東京弁護士会所属)	
野村 宏治	弁護士(第一東京弁護士会所属)	
益子 邦洋	日本医科大学救急医学科助教授	
消費者委員		(4名)
池山 恭子	東京都生活協同組合連合会 理事	
寺田かつ子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
中村 紀伊	主婦連合会 参与	
原 早苗	消費科学連合会 事務局次長	
事業者委員		(4名)
千本松政義	日本工業団体連合会 理事	
塚田 大	東京都商工会連合会 専務理事	
本庄 正則	東京商工会議所 常議員	
吉川 弘二	東京都中小企業団体中央会 副会長	

本件処理におけるあっせん部会員委員名簿

委員 (6名)

(50音順)

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(4名)
飯島 紀昭	成蹊大学法学部教授	
金子 晃	慶應義塾大学法学部教授	
正田 彬	神奈川大学短期大学部教授	部会長
高野 真人	弁護士(東京弁護士会所属)	
消費者委員		(1名)
原 早苗	消費科学連合会 事務局次長	
事業者委員		(1名)
塚田 大	東京都商工会連合会 専務理事	