

## 「留学等斡旋サービス」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「留学等斡旋サービス」に関する相談

（海外留学、インターンシップ、ワーキングホリデー等をサポートするサービス）

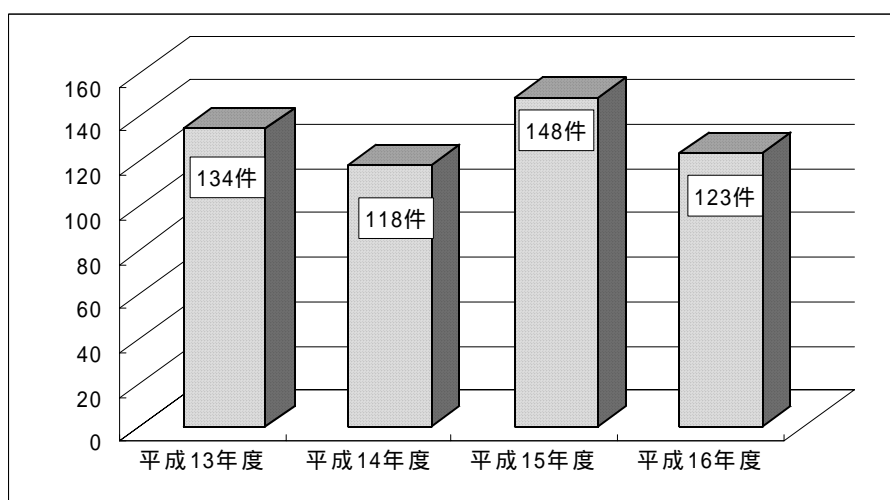
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成13年4月～17年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年9月～17年9月受付の相談データから抽出したものである。

### 1. 相談件数

「留学等斡旋サービス」に関する相談件数を示したのが「図 - 1」である。この4年間では平成15年度に対前年度で30件、25.4%の増加が見られたが、その他は件数に大きな変動は見られない。しかし、平成17年5月に国民生活センターが公表した『増加する「留学等斡旋サービス」トラブル』によると、全国の留学等斡旋サービスの相談件数は平成13年度以降、400件台から500件台で推移しており、東京都の留学等斡旋サービスの相談件数の占める割合は全国の3割近くと高い割合を占めていることになる。

【図 - 1】「留学等斡旋サービス」相談件数



## 2. 相談内容

留学斡旋等サービスに関する相談について内容キーワード別に上位10位まで示したものが「表 - 1」である。

【表 - 1】留学等斡旋サービス内容キーワード上位10位

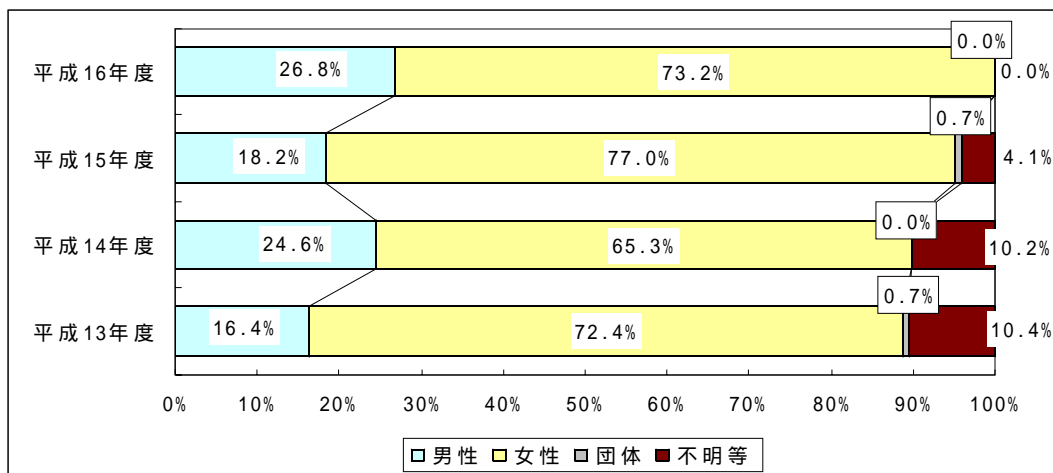
順位	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	信用性	40	解約	46	解約	54	解約	43
2	解約	39	信用性	36	解約料	40	返金	42
3	解約料	27	返金	33	返金	35	信用性	29
4	返金	24	約束不履行	22	信用性	34	約束不履行	27
5	約束不履行	23	解約料	17	インターネット	26	解約料	26
6	インターネット	15	雑誌広告	17	約束不履行	23	説明不足	22
7	説明不足	15	インターネット	14	説明不足	19	クレーム処理	21
8	雑誌広告	12	説明不足	12	高価格・料金	16	インターネット	17
9	クレーム処理	11	高価格・料金	11	雑誌広告	15	高価格・料金	15
10	高価格・料金	10	クレーム処理	9	クレーム処理	14	雑誌広告	12

各年度とも「解約」、「返金」、「解約料」等の解約時の返金トラブルや「信用性」、「約束不履行」等のサービス内容への苦情、「説明不足」、「クレーム処理」等の接客対応トラブル、契約のきっかけとなった「インターネット」、「雑誌広告」等に関する苦情などが代表的な相談内容であると言える。

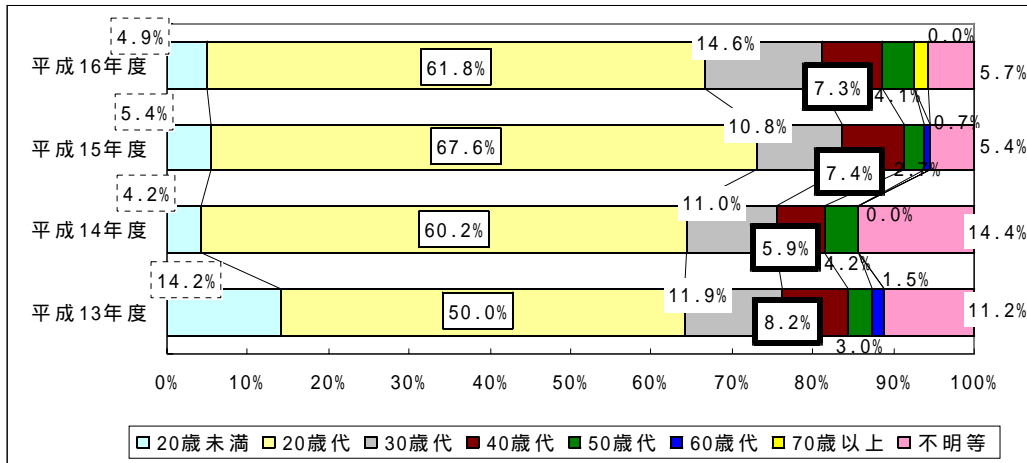
## 3. 契約当事者の属性

留学斡旋等サービスに関する相談の契約当事者について、「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したものが「図 - 2」から「図 - 4」である。

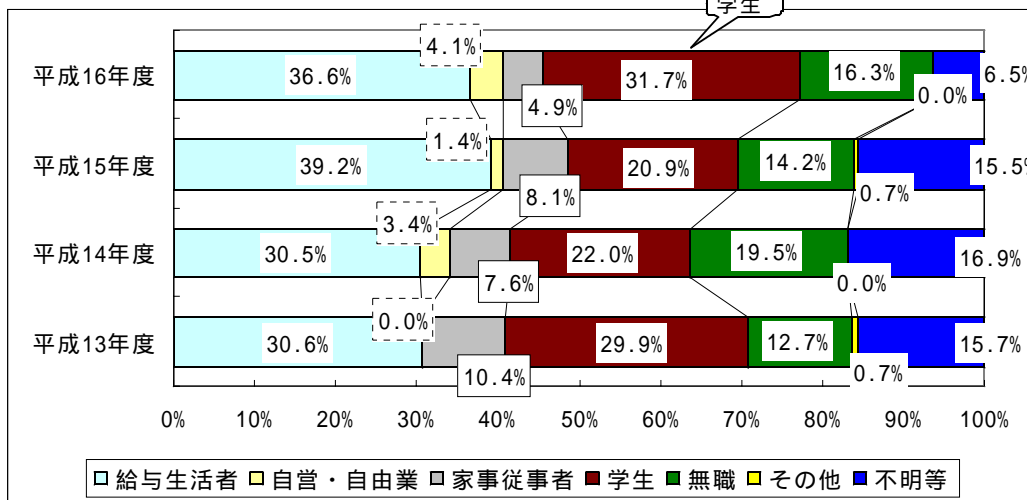
【図 - 2】留学斡旋等サービス契約当事者性別割合



【図 - 3】留学斡旋等サービス契約当事者年代別割合



【図 - 4】留学斡旋等サービス契約当事者職業別割合



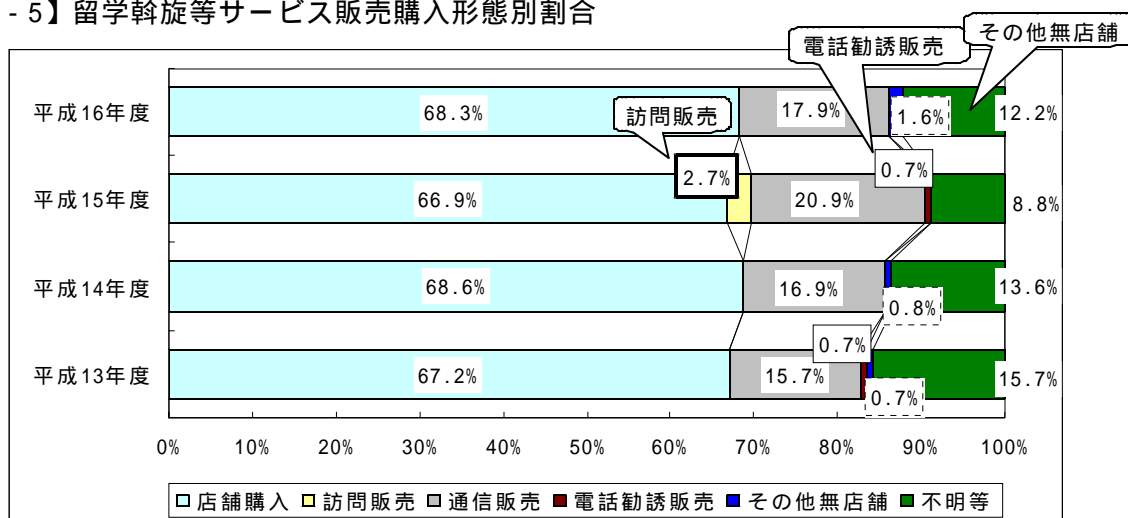
性別では各年度とも「女性」が約7割、年代別では、14年度以降「20歳代」が6割以上と圧倒的に高い割合を占めている。職業別では「給与生活者」と「学生」がそれぞれ高い割合を割合を占めている。

#### 4. 販売購入形態

留学等斡旋サービスに関する相談について販売購入形態別の割合を示したものが「図 - 5」である。

各年度とも「店舗購入」が約7割と最も高い割合を占めている。次いで「通信販売」が2割程度と続いている。「通信販売」の中にはインターネットによる契約も多く含まれる。「店舗購入」の契約においても、インターネットの広告を見て出向いたという事例が多く見られる。

【図 - 5】留学斡旋等サービス販売購入形態別割合



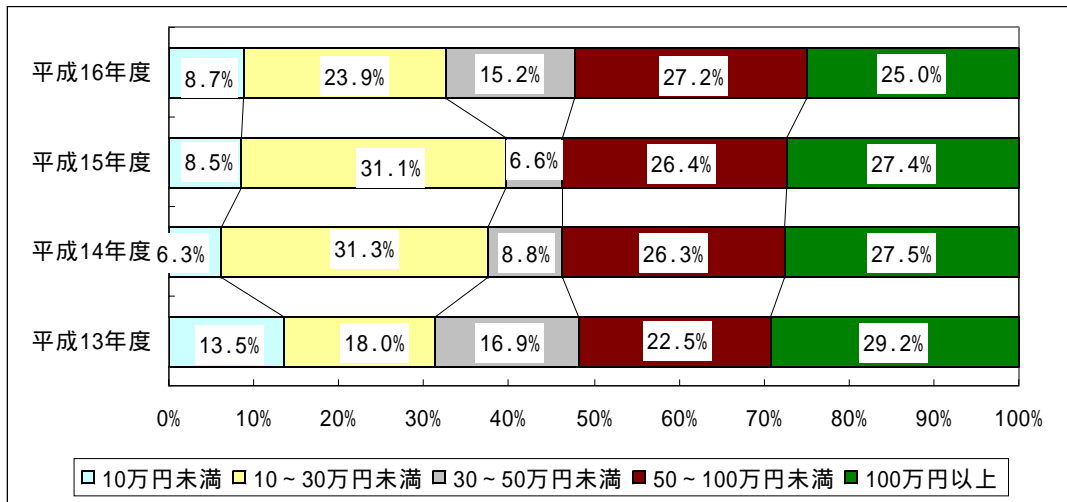
#### 5. 契約購入金額等

契約購入金額別、既支払金額別の割合を示したものが「図 - 6」、「図 - 7」、平均契約購入金額、平均既支払金額を示したものが「表 - 2」、「表 - 3」である。

契約購入金額別の割合を見ると特に大きな偏りはなく、「10～30万円未満」、「50～100万円未満」、「100万円以上」がそれぞれ約2割から3割を占めている。これは、留学等斡旋サービスの契約内容が、行き先や期間、サポート内容に基準等はなく、事業者によってかなり差があることの顕れと思われる。平均契約購入金額は各年度とも70万円以上と高額である。

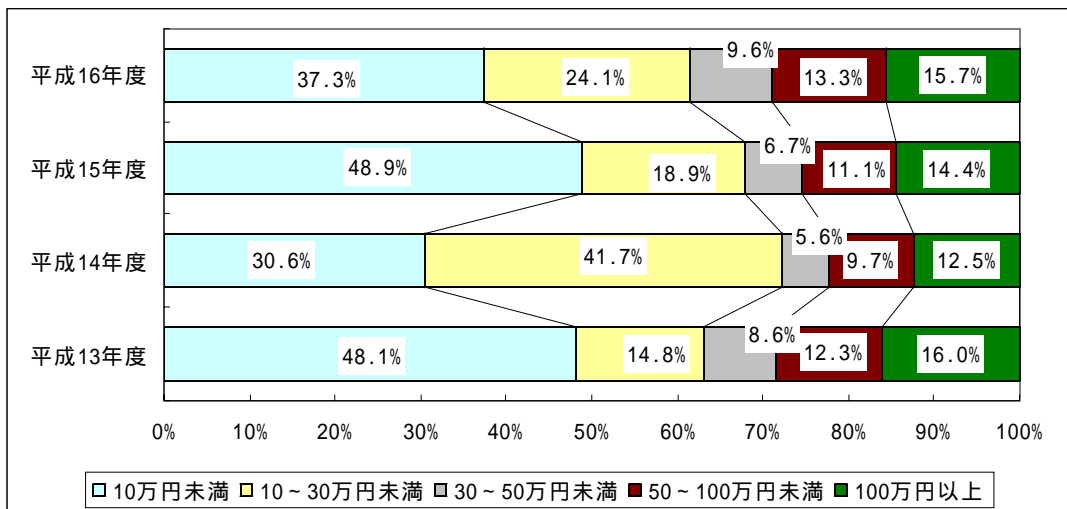
既支払金額別の割合では、14年度を除き「10万円未満」が最も高い割合を占めているが、「100万円以上」も15%程度を占めており、平均既支払金額は30万円台から50万円台と比較的高額になっている。相談事例には、解約時の返金額に納得できないというトラブルが多く見られる。

【図 - 6】留学斡旋等サービス契約購入金額別割合



\* 不明等を除く

【図 - 7】留学斡旋等サービス既支払金額別割合



\* 不明等を除く

【表 - 2】留学等斡旋サービス平均契約購入金額（単位：円）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
798,700	721,100	769,300	806,500

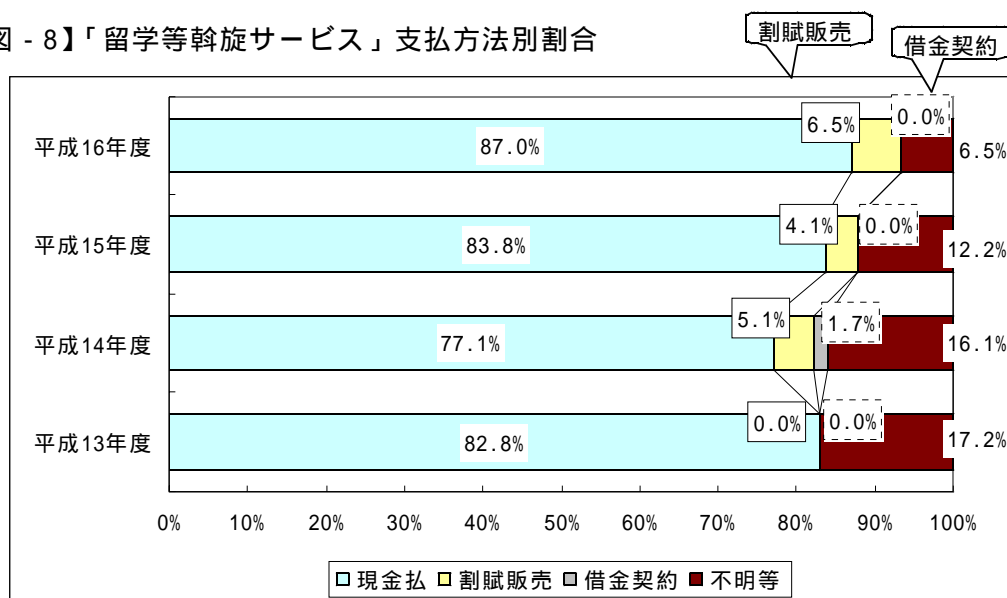
【表 - 3】留学等斡旋サービス平均既支払金額（単位：円）

平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
458,900	336,100	388,000	540,000

## 6. 支払方法

「留学等斡旋サービス」に関する相談について支払方法別の割合を示したものが「図 - 8」である。

【図 - 8】「留学等斡旋サービス」支払方法別割合



各年度とも「現金払」が約8割から9割近くと高い割合を占めている。「割賦販売」の割合は低く、「借金契約」はほとんど見られない。現金で支払っているケースがほとんどなので相談事例を見ると、「契約時に支払った現金が一切返金されない」という返金に関する苦情が多く見られる。

## 7. 相談事例 \* ( )は契約当事者の属性

### (1) 約束不履行

・娘が斡旋業者に依頼し、ハワイに4週間の語学留学をしているが、事前の説明と全く違う。スクールやホームステイ先で語学の授業がある予定だったが全くなく、3食付ということなのに冷蔵庫の中のものを勝手に食べるよう言われる、緊急連絡先は日本語が全く通じないなどひどすぎる。数日後に帰国するが、全額返金してほしい。(20歳代 / 女性)

・5歳の子どもを連れて1年の海外留学をする契約をし、全額前払いしたが、4か月経っても何もしてくれず、学校から入学証も来ないためビザの申請もできない。信用できなくなったので、解約を申し出たら企画料金や学校の入学費用などが返金できないので100万円以上はあきらめることになると言われ納得できない。(20歳代 / 女性)

## (2)返金

・留学斡旋の会社にイギリスへの語学留学の手配を依頼した。語学学校とホームステイ先の選定、渡航手配、ビザの申請などの代行手数料が14万円と聞いて契約したのに、この他にも諸費用がかかることがわかった。料金が高いのでキャンセルを申し入れたが、既に支払ったものは一切返金しないと言う。納得できない。  
(20歳代 / 女性)

・海外留学斡旋業者と契約し、申込金10万円を現金で支払った。出発は1年後だが、インターネットで検索したら苦情の多い業者と知った。契約から3か月後、解約を申し出たら、申込金は一切返金しないと言う。約款には申し出の時期によって違約金の割合が決められているのに対応が約款と異なる。信用できないがどうしたらよいか。  
(20歳代 / 女性)

## (3)虚偽広告

・ホームページに海外留学の手配料無料と記載があったので、高校生の娘のために説明を受けに出かけた。しかし、散々説明した後で8万円もかかることがわかった。虚偽の説明があったり、勧誘がしつこいなど、非常に対応がずさんである。自分と同じようにだまされる人が出ると困るので広告の問題表示を訂正してほしい。  
(女性 / 20歳未満)

・雑誌に無料カウンセリングとあったのでメールを出したら相手から電話があり、出向いて留学先の希望を伝え学校の案内を受けたが、費用の説明はなかった。その後申込書を受け取ったら費用が必要とわかった。費用は解約しても全額負担となっており、納得できない。  
(20歳代 / 女性)

## (4)契約・解約

・インターネットで知った留学斡旋業者に資料請求したら電話があり、無料カウンセリングを受けに行った。学校や費用の説明を受け、最初はドイツ、2回目にイギリスを勧められた。6月に行きたいと言ったら早い方がよい、とりあえず署名してと言われ、金額等をよく確認せず署名した。解約を申し出たが、既に手配を始めているから費用を払ってくれと言う。納得できない。  
(20歳代 / 女性)

・電子広告に掲載されていた留学手続代理業者に無料カウンセリングに行き、勧誘された。親と相談後に決めると言って申込書を持ち帰った。2日後業者から電話があったので、親は承諾済、申込むと回答すると、業者は申込書の記入方法や支払方法の説明をし、約款を読み上

げた。この時、支払いをしなければ契約は成立しないと何度も確認した。3日後、他業者も検討したいと思い解約を申し出たら約款どおり解約料を請求された。納得できない。

(20歳代 / 女性)

#### 8. 「留学等斡旋サービス」に関する相談について

「留学等斡旋サービス」については特別な法規制等はなく、サービス内容や料金、解約について事業者が任意に設定することが可能であるため、解約に際して一切返金しない等、消費者に一方的に不利な契約内容になっている場合がある。この分析で挙げた相談事例のように「無料カウンセリング」等の広告で消費者を誘引し、実際は費用がかかるなど、詐欺的とも思われるケースや、話を聞くだけのつもりで出向いた消費者に契約を急がせたりするケースも多く見られ、販売方法に問題が見られる。事業者は、消費者の立場に立った適正な営業活動を行ってほしい。

一方、消費者においても、クーリング・オフ等の適用はないことを念頭に置き、事業者に手続きを依頼する際には、広告等を鵜呑みにしないで自分の受けたいサービス内容を明示した上で、複数の事業者から見積りを取るなど十分に比較検討して契約に臨んでほしい。強引な勧誘をされても毅然と対処してほしい。

また、海外留学にあたっては、十分な準備期間を持って自ら情報収集を行うことが重要である。独立行政法人日本学生支援機構のホームページ(<http://www.jasso.go.jp/>)では、海外留学に関する様々な情報が提供されているので参考にしてほしい。

もし、強引な勧誘や虚偽の説明により納得のできない契約をしてしまったり、トラブルになった場合には、早めに消費生活センター等に相談してほしい。