

学習塾の中途解約時の返金に係るトラブルを 神奈川県消費者被害救済委員会があっせん

神奈川県消費者被害救済委員会（会長 松尾 弘 慶応義塾大学大学院法務研究科教授）は、神奈川県知事から平成 25 年 1 月 28 日に付託された「学習塾の中途解約に係る紛争事件」についてあっせんし、本日、知事あてに報告書を提出しました。

※ 消費者被害救済委員会とは

消費者の被害に係る紛争に関し、裁判によらず、公正・迅速に解決を図ることを目的として神奈川県消費生活条例に基づき設置された附属機関です。

※ あっせんとは

申立人と事業者間の紛争が円満に解決するよう、解決案を示し調整をすることです。

1 あっせん及び合意の内容

申立人と事業者は、事業者が、申立人から受領済みの費用（118 万円）のうち、重複して受領した施設維持費と塾を退会後の未受講分の合計額から、解約料を除いた 25 万円を返金額とする債務があることについて確認しました。

2 紛争の概要（申立人の主張による。）

- 子どもが大学受験を控えていた申立人は、電話で事業者から学習塾の勧誘を受け、事業者の学習塾に赴き、対応した担当者から、映像授業による自主学習、教科全般にわたる教科教師の個別指導、担当教務によるサポートの 3 つの柱で指導する、担当者自らが申立人の子の担当教務となって受験まで責任を持って対応するなど熱心な説明を受け、その日に入塾の契約を締結しました。
- しかし、子どもが入塾後、担当教務になるはずであった担当者は一度も姿を見せることはなく、担当教務は 9 か月間に 5 人も変更され、その後は担当教務もつかなくなり、子どもは受験に関する相談等もできず、不安定な状態に置かれたことなどから、退会の意思を伝え、追って書面にて申し出ました。
- その後、事業者から、契約書のクーリング・オフ期間経過後の契約の解除に係る規定に退会理由を考慮した返金額 32,500 円が提示されましたが、申立人は納得できず、未受講となった映像授業受講費 5 か月分の返金を求め、紛争となったものです。

3 審議・あっせんの経過

- 救済委員会において、双方の主張を聞いたうえで、あっせん案を提示しました。
- あっせん案及び合意書の取り交わしについて、事業者の同意を得て、申立人にも同様に提示したところ、合意に至ったものです。

◎消費者被害救済委員会からの呼びかけ

学習塾との契約を希望する皆様へ

- 他との比較や情報収集を行って、契約を即決しないようにしましょう。
塾が行う指導やその質などを、契約前に正確に把握することは難しいところです。塾側の説明だけで判断するのではなく、可能な範囲で評価や他の塾との比較などの情報収集を行った上で、慎重に契約しましょう。
- 契約後も、指導等の実態を確認しましょう。
実際に指導を受けるのは、未成年のお子さんです。入塾後も、お子さんから様子を聞く、塾と連絡を密にして、お子さんへの指導の進捗状況等について説明を受けるなど、契約時に受けた説明どおりの指導が行われているかを確認するようにしましょう。

学習塾を運営する事業者の方へ

- 指導や管理体制を整備してください。
受験指導を行う学習塾においては、適切な講義や教材の提供だけでなく、受験に関する必要な情報提供や目的達成に向けた指導等が行えるよう、従事者の指導や教育、管理体制についても十分に整備してください。
- 適正な説明と消費者の立場にも配慮した契約内容を心がけてください。
入塾希望者に対し、指導内容やその方法、負担すべき費用等についてわかりやすい適正な説明とともに、消費者の立場にも十分配慮した契約内容を心がけてください。

資料： 別紙 審議・あっせんの経過
学習塾の中途解約に係る紛争事件報告書

問い合わせ先

神奈川県県民局くらし県民部消費生活課

課長 渡邊 (045)312-1121 内線 2610

指導グループ 山崎 (045)312-1121 内線 2630

審議・あっせんの経過

- 事業者が提供するような学習塾の役務（2か月を越える期間の役務提供で、5万円を越える金銭を支払うこと）は、特定継続的役務提供として特定商取引に関する法律（以下「法」という。）が適用されます。
- 同法では、消費者と事業者との間で締結された契約について、消費者は、クーリング・オフ期間経過後は将来に向かって契約の解除（以下「中途解約」という。）を行うことができます。この場合、消費者は提供済みの役務の対価と一定の解約料を支払い、残りの支払い部分を免除されます。また、中途解約の時点で、事業者が提供された役務以上の対価や上限金利を超える金銭の支払いを受けている場合には、超過部分を消費者に返還しなければなりません。（同法第49条第1項、同第2項第1号）
- 本紛争において、申立人は、実質15か月間の役務提供の契約を締結し、契約時に入会金、映像授業受講費（以下「受講費」という。）及び施設維持費の全額を、その他に月謝を毎月支払っていました。なお、中途解約により、実質的な役務提供期間は10か月間でした。
- 事業者は、契約書上で中途解約による受講費請求率を定めており、最初の1か月未満での中途解約の場合、初期費用分の償却として受講費の約4分の1にあたる23%を差し引き、2か月以降経過月数ごとに7%を加算して、12か月未満で100%請求する形になっていました。

		実質的な契約期間15か月（施設維持費を含む受講費）						
		入塾H23.12.29					退会H24.10.31	
		提供済みの役務の対価 (入会金+受講した10か月分)					返金対象 (未受講5か月分+別に支払った施設維持費-解約料)	
あっせん 内容	受講費 請求率	1か月 未満 23%	2か月 未満 30%	3か月 未満 37%	...	11か月 未満 93%	12か月 未満 100%	
								<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日から退会日まで11か月(12か月未満)。 ・ 本来は、請求率100%で、解約料を請求。 ・ 事業者は、退会理由を考慮し93%で計算。

しかし、事業者は、契約時に初期費用として入会金を別途受領しており、中途解約の受講費請求率に初期費用を含めて差し引くことは費用の二重の受領になりかねず、また、申立人の実質的な契約期間15か月間の受講費として全額受領しながら、12か月未満ですべて消費されるとする受講費請求率の割合自体が不合理であると考えられました。

- これらのことから、提供された役務の対価としては、支払った受講費（75万円）を実質的な契約期間15か月で均等に月割りすることが相当であり、未受講の5か月分（25万円）を返金すること、さらに、施設維持費についても、受講費の内訳としての説明と重複しており、全額（2万円）返金するべきものとして、合計額（27万円）から、事業者が中途解約によって通常生ずる損害の額として事業者が契約書上で規定する解約料（2万円）を差し引いた額（25万円）を返金することが公平かつ妥当なあっせん案と判断しました。
- なお、審議の途中で、事業者から、事業の継続が困難な状況に陥り、破産手続きを念頭に置いた負債の整理を開始したとの申し出があったため、あっせん案に同意し、その段階で返金が困難である場合は、返金額の債務があることについて確認を行う内容の合意書を取り交わす旨について、併せて提案することとしました。
- あっせん案及び合意書の取り交わしについて、事業者の同意を得て、申立人にも同様に提示したところ、合意に至りました。



学習塾の中途解約に係る紛争事件

報 告 書

平成25年7月

神奈川県消費者被害救済委員会

目 次

第1 紛争事件の概要	1
1 当事者	1
2 紛争の概要（申立人の主張による。）	1
第2 あっせんの概要	2
1 当事者からの事情聴取	2
2 あっせんの経過	3
3 合意書の取り交わし	4
第3 紛争に関する考察	5
1 紛争の原因	5
2 あっせん案の考え方	5
3 法律上の観点から	7
第4 被害の再発防止に向けて	9
1 事業者（同業者を含む。）に対して	9
2 消費者（同様の学習塾との契約希望者を含む。）に対して	10
おわりに	11

（資料）

- 1 神奈川県消費者被害救済委員会の処理経過
- 2 神奈川県消費者被害救済委員会（第17期）委員名簿

第1 紛争事件の概要

1 当事者

申立人（女性）

事業者（学習塾経営事業者）

2 紛争の概要（申立人の主張による。）

申立人は、平成23年12月、電話で事業者から学習塾の勧誘を受け、申立人の子が大学受験を控えていたので、提供される指導等の説明を聞くために学習塾に赴いた。

対応した担当者から、映像授業による自主学習、教科全般にわたる教科教師の個別指導、担当教務によるサポートの3つの柱で指導する、担当者自らが申立人の子の担当教務となって受験まで責任を持って対応するなど熱心な説明を受け、その日に入塾の契約を締結した。

しかし、申立人の子の入塾後、担当教務になるはずであった担当者は一度も姿を見せることはなく、担当教務は9か月間に5人も変更された。さらに、平成24年10月には担当教務もつかなくなり、申立人の子は受験に関する相談等もできず、不安定な状態に置かれたことなどから、10月末での退会の意思を伝え、追って書面にて申し出た。

その後、事業者から、契約書のクーリング・オフ期間経過後の契約の解除に係る規定に退会理由を考慮した返金額が提示されたが、申立人は納得できず、年間映像授業受講費のうち未受講となった平成24年11月以降の5か月分の返金を求め、紛争となった。

○ 契約等の概要（申し立てによる）

契約日（入塾申込）	平成23年12月29日	
役務提供期間	平成23年12月29日～平成25年3月末日	
契約内容	学習指導（映像授業及び個別指導の役務提供）	
契約額	入会金（初回のみ） 30,000円 施設維持費（初回のみ） 20,000円 月謝（月額） 38,000円 年間映像授業受講費（5科目） 750,000円	
退会日	平成24年10月31日	
支払額	契約時	入会金 30,000円 施設維持費 20,000円 月謝（平成24年1月分） 38,000円 年間映像授業受講費（5科目） 750,000円 小計 838,000円
	契約後	月謝（平成24年2月～同年10月分） 342,000円
		合計 1,180,000円
事業者が提示した返金額	32,500円 （映像授業受講費×7%（役務提供期間12か月未満の請求率） －解約手数料20,000円）	

第2 あっせんの概要

1 当事者からの事情聴取

- 平成25年2月12日
第1回あっせん部会を開催し、申立人からの事情聴取を実施した。
- 平成25年3月1日
第2回あっせん部会を開催し、事業者からの事情聴取を実施した。
- 平成25年3月13日
第3回あっせん部会を開催し、事業者からの追加の事情聴取を実施した。

申立人と事業者の主張概要

申立人	事業者
<p>○ 契約時の説明について 塾の特色は、映像授業による自主学習、教科全般にわたる教科教師の個別指導、担当教務のサポートの3つの柱で指導すること、また大学や学部選び、併願等の相談にも応じる、などと説明された。 塾で説明を担当した者から「担当教務が受験まで責任持って勉強の進め方、受験に関する疑問などの相談に答えていきます。お子さんの担当教務は私です。」という熱心な説明を受けた。</p> <p>○ 教科教師による個別指導について 回答の導き方について質問しても、即答で指導してもらえることが少なく、途中から利用することを諦めていた。</p> <p>○ 担当教務による役務提供について 説明時の担当者は、契約後、一度も姿を現さず、子どもの担当教務は、9か月間で5人も変更になり、10月途中から担当教務がつかなくなった。 また、進路変更後の受験科目について傾向や対策等の助言を求めたが、「聞いておく」「調べておく」などとその場凌ぎ的な対応で、質問したことについての回答もなく、たらいまわしにされて時間だけかかり、期待だけ持たされた。</p>	<p>映像授業や学校の授業でわからないことを、完全1対1の教科個別指導を利用して成績を上げてもらうシステムである。</p> <p>説明担当者は、新規顧客の入会関係の業務に従事し、担当教務として個別に生徒を指導する立場にはなかった。</p> <p>即答できなかったのは、教師の指導レベルの問題になるが、そのような教師がいるとの報告に基づき、契約を解除した者もいる。</p> <p>担当教務の一部に、退職者や体調不良による勤務困難者が出て、補充できない時期だった。</p> <p>当社では、受験に関する相談があった最初の段階で、指導できないものはできないとはっきり言っているはずである。 進路変更が「今からでは無理であろう」と考えざるを得ない時期だったと思うが、何ができるかを考えて、基本的な</p>

申 立 人	事 業 者
<p>◎ 契約に伴う費用について</p> <p>契約に伴って、入会金、施設維持費、年間映像授業受講費、月謝1か月分を指定の日に支払い、その後月謝は毎月支払った。</p> <p>◎ 中途解約に伴う費用の返還について</p> <p>個別指導の内容が不十分であり、また、子どもの担当教務がつかなくなり、サポート体制が非常に雑な対応と感じて退会を決意した。</p> <p>退会に伴う精算について、事業者から、本来は契約に則って返金するものがないが、今回はサービスで7%を返金すると言われ、退会理由が理解されていないと思った。</p> <p>役務の中で重要でありながら提供されなかった指導相当分の返金もされることが望ましいが、役務が提供されなかったことの証明が困難と考える。</p> <p>そこで、一番妥当な方法として、支払った年間映像授業受講費から、10月までの受講済みの分と解約料を差し引いた230,000円の額の返還を求める。</p>	<p>部分、さわりのなことしか対応できなかったと思う。</p> <p>施設維持費とは、光熱費やコピー代のことである。</p> <p>申立人の契約時は、これらの費用は、申立人に配布したパンフレットに記載のとおり、年間映像授業受講費に含めていた。</p> <p>平成24年4月から、光熱費やコピー代について、施設利用料として別途受領するようになった。</p> <p>※ 申立人との契約時、年間映像授業受講費に含まれているはずの施設維持費相当分を別に受領し、齟齬が生じていることを認めた。</p> <p>契約後の経過月数が12か月未満であるため、本来は約定に基づき返金はない。</p> <p>しかし、退会理由を考慮し、特別特例処置として経過月数を11か月未満とし、年間映像授業受講費に対する返金率7%の52,500円から解約料20,000円を差し引いた32,500円を返金額とした。</p>

平成25年3月13日に事業者から追加の事情聴取を行った際、事業者は、事業の継続が困難な状況に陥り、弁護士を代理人として破産手続きを念頭に置いた負債の整理を開始したと申し出があり、負債の状況などから、現実的に申立人への返金は相当困難であると見込まれた。

2 あっせんの経過

- 平成25年3月13日

第3回あっせん部会において、審議の結果、事業者の経営状況を考慮した上で、次のあっせん案を決定した。

なお、事業者の事業継続が困難な状況を踏まえ、あっせん案に合意した場合は、合意された返金額の債務について確認を行う内容の合意書を取り交わすことを併せて提案することを決定した。

※あっせん案：申立人の退会申し出により、事業者との学習塾の契約は将来に向かった契約の解除であり、事業者は、契約に基づいて申立人から受領した1,180,000円のうち、提供済み役務相当額を除いた金額及び重複して受領した施設維持費を合わせた以下の金額を返金額とする。

契約に基づいて受領した金銭（ア） 1,180,000円

提供済み役務相当額及び解約料（イ） 930,000円

（入会金30,000円、映像授業受講費750,000円のうち500,000円、月謝380,000円、施設維持費0円（重複受領のため返金）、解約料20,000円）

申立人に対する債務（返金額）（アーイ） 250,000円

○ 平成25年3月18日

事務局職員が、事業者に上記あっせん案を手交した。なお、あっせん案に合意し、その段階で返金が困難である場合、返金額の債務があることについて確認を行う内容の合意書を取り交わすこととなる旨について、併せて提案した。

○ 平成25年3月22日

事業者から、あっせん案の内容について同意し、提案されたとおり、金額の債務の確認に係る合意書を取り交わす旨の回答を得た。

○ 平成25年3月25日

事業者に提示し、合意する旨の回答があったあっせん案及び合意書の取り交わしについて申立人に提示したところ、申立人からも同意する旨の回答を得た。

3 合意書の取り交わし

平成25年3月25日付けで、申立人と事業者の間で合意書が取り交わされた。概要は次のとおりである。

- (1) 事業者は申立人に対して、平成23年12月29日付で申立人と締結した入塾の契約に基づいて申立人から受領した金1,180,000円のうち、施設維持費金20,000円と、年間映像授業受講費の未受講分金250,000円を合わせた金270,000円から、解約料金20,000円を差し引いた金250,000円を返金額とする債務があることを確認する。
- (2) 申立人と事業者との間には、本件に関し、合意書に定めた事項以外には、相互に何らの債権債務がないことを確認する。

第3 紛争に関する考察

1 紛争の原因

事業者の学習塾では、大学受験のための学習指導として、生徒が自己の都合に合わせて視聴しながら自主学習する映像授業と教科教師による1対1の個別指導、そして生徒それぞれにつく担当教務による学習に関するサポートの役務を提供している。ところが、申立人の子が受けた個別指導が納得いく内容でなかったり、度重なる担当教務の変更や担当がつかなくなるなどの状況に陥り、申立人や子が期待する学習指導等を受けられなかったことから退会を申し出たものである。

「法律上の観点から」の項で後述するとおり、事業者が提供するような学習塾の役務は、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）第41条第1項第1号に規定する特定継続的役務提供に該当すると考えられ、同法第49条第1項により申立人の解除の意思表示によって申立人と事業者との契約は将来に向かってその効力を失い、事業者は、同法第49条第2項において、提供された役務の対価に相当する額と、契約の解除によって通常生ずる損害の額として特定商取引に関する法律施行令（以下「政令」という。）に定める額を合算した額を超える額の金銭の支払いを請求することはできないものと考えられる。

しかし、申立人が、5か月間の役務提供期間を残した時点で契約解除の意思表示（以下「中途解約」という。）をした際、事業者は、約定では、申立人の契約後の経過月数から本来中途解約に伴う返金はないが、退会理由を考慮した特別処理として一部を返金するという精算内容を示した。このように、役務提供を受けない相当の期間があるにもかかわらず、わずかな返金額であることに申立人は疑問を感じ、本件紛争に至ったと考えられる。

2 あっせん案の考え方

(1) 契約期間、在籍期間について

申立人と事業者との取引について、契約書上の契約期間は平成23年12月29日から平成25年3月31日まで15か月と3日間であるが、申立人の子の学習塾の利用開始が平成24年1月からであること、事業者が月謝を同月分から適用して受領していることから、実質的な契約期間は平成23年12月29日から同年12月31日の3日間を除いた15か月間であり、そのうち、事業者が実質的な役務提供を行った期間（以下「在籍期間」という。）は、申立人が中途解約した平成24年10月31日までの10か月間であると考えられる。

(2) 年間映像授業受講費に係る提供された役務の対価相当額について

事業者は、契約期間に係る役務の対価として「年間映像授業受講費」の名目で750,000円をすでに受領している。また、事業者は、契約書上、中途解約時の年間映像授業受講費の請求について、契約後からの経過月数が1か月未満の場合は、映像授業受講の手続きやテキストの先渡しに係る初期費用を含めて受講費の約4分の1にあたる23%、2か月目以降12か月未満まで、経過月数ごとに7%を加算して、12か月未満で100%となる請求率を定めている。

しかし、「1 紛争の原因」で述べたとおり、申立人の中途解約により、事業者は

(1)に述べた申立人の子の実質的な在籍期間に提供した役務の対価に相当する額を超えて金銭をすでに受領している部分は申立人に返還されるべきものと考えられる。

また、事業者は、初期費用として入会金を別に徴していることから、中途解約時に初期費用を請求することは重複した費用請求であり不適切と考えられること、映像授業は契約期間中いつでも視聴可能なものであることから、中途解約時の年間映像授業受講費の精算は、年間映像授業受講費を契約期間の月数で除した月割りで行うことが適切な方法であると考えられる。

よって、事業者がすでに受領している受講費 750,000 円を契約期間 15 か月で除して算出した月額単価 50,000 円に、実質的な在籍期間 10 か月を乗じた 500,000 円 (750,000 円/15 か月×10 か月=500,000 円) を提供された役務の対価に相当する額とし、受領した 750,000 円から差し引いた 250,000 円が申立人に返金されるべきものと考えられる。

(3) その他の費用について

事業者は、申立人との契約時に、光熱費やコピー代に値する費用として「施設維持費」の名目で 20,000 円を受領しているが、これらの費用は、申立人の勧誘時に使用したパンフレットにおいて年間映像授業受講費に含まれるものとされていることや、事業者から、「施設維持費」として別途、光熱費やコピー代として受領することになったのは平成 24 年 4 月からであり、それ以前は年間映像授業受講費に含まれることを確認したため、申立人から「施設維持費」の名目で受領した 20,000 円は重複した費用請求であり、全額返金するべきものと考えられる。

(4) 事業者の役務提供の内容について

学習塾の契約については、一般に、実際の役務提供前に長期間に渡る契約に伴う高額な契約金額を事前に支払うため、申立人が紛争に至ったように、事前の説明と指導内容が違う、指導内容が合わない、などの理由で退会となった場合、中途解約時の返金等をめぐってトラブルとなる。

申立人は、事業者と学習塾の役務提供契約を締結するまでに、他の学習塾へ出向いて説明を聞いたり、資料を取り寄せるなど比較検討を行っておらず、事業者からの熱心な説明により、事業者の役務提供内容が申立人や申立人の子に適するものであろうと期待したのと考えられる。

事業者においては、契約に掲げる映像授業や個別指導などの基本的な役務提供は行っていたと考えられるが、運営体制の不備や事業責任者による教科教師をはじめとする従業員（以下「従業員」という。）の教育や管理が不十分であった様子が伺え、申立人が受けた事前説明と期待に見合った役務提供が行われていなかった点は指摘せざるを得ない。

(5) あっせん案の結論

上記について総合的に勘案し、事業者は、申立人から受領した 1,180,000 円のうち、上記(2)及び(3)による年間映像授業受講費 250,000 円及び施設維持費 20,000 円を合わせた 270,000 円から、解約料 20,000 円を差し引いた 250,000 円を申立人に返金す

ることが公平かつ妥当であると判断した。

なお、事業者の事業継続が困難に陥っている状況を考慮すると、申立人と事業者双方において事業者の役務提供内容の質や充実性をめぐって紛争が長期化するよりも、双方の事情を汲んだ速やかな問題解決が、双方にとって最も益するところが多いものと考えられる。

したがって、返金額の債権を確認することをもって合意することが妥当と判断した。

3 法律上の観点から

(1) 本件は、未成年の子が学習塾に入塾したが、入塾の際の勧誘と実際に提供されるサービスに齟齬があったり、サービスに不満があるなどして、申立人が事業者に対して中途解約を申し入れたが、支払った金員の返還額について申立人と事業者間で争いが生じたために、紛争になった事案である。

(2) 特商法第41条第1項第1号該当性

ア 特定継続的役務提供とは、①役務提供事業者が、②特定継続的役務を、③それぞれの特定継続的役務ごとに政令で定める期間を超える期間にわたりこれを提供することを約し、④相手方がこれに応じて政令で定める金額を超える金銭を支払うことを約する契約を締結して行う特定継続的役務の提供をいう(同法第41条第1項第1号)。

すなわち、①営利事業性、②指定役務、③政令で定める期間(学習塾等は2月を超えること)、④5万円を超える金額であることが求められる。

イ 本件は、①学習塾経営事業者は株式会社であり営利事業性があること、②学習指導(映像授業及び個別指導の役務)であって、指定役務たる学習塾に該当すること、③政令で定める2か月を越える15か月間にわたりこれを提供することを約していること、④政令で定める5万円を越える、83万8,000円(入会金、施設維持費、年間映像授業受講費、月謝)を支払うことを約して行われたものであり、同法第41条第1項1号に該当する。

(3) 中途解約とその精算について

ア 上記のとおり、本件契約は特商法上の特定継続的役務提供に該当するので、同法第49条第1項が適用され、クーリング・オフ期間経過後においては、「将来に向かってその特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる。」ことになる。

本件のように、役務提供開始後に中途解約された場合の精算は、同法第49条第2項において、①提供された役務の対価に相当する額(同項1号イ)、②その継続的役務提供契約の解除によって通常生じる損害の額として役務ごとに政令で定める額(同項1号ロ)(学習塾は、2万円または1か月分の役務の対価)となる。

消費者は、提供済みの役務の対価と一定の解約料を支払い、残りの支払い部分を免除される。事業者が提供された役務以上の対価や上限金利を超える金員の支払いを受けている場合には、超過部分を消費者に返還しなければならない。

イ 本件では、「提供された役務の対価」についてどのように考えるかが問題となる。

本件で、契約時に事業者から申立人に交付された「特定継続的役務提供契約に関

する概要書面」及びそれに基づき申立人と事業者との間で交わされた「特定継続的
役務契約書（入塾申込書）」によれば、中途解約の精算について次の通りの記載が
ある。

「Ⅰ、上記の解除（クーリングオフ）期間経過後であっても、将来に向かってその
契約を撤回することができます。

Ⅱ、Ⅰの規定による契約の撤回の場合、役務利用分については次の額を請求しま
す。

a、＜当月の役務開始前＞・・・中途解約の精算金は「月謝×契約後の経過月
数」と、下表の映像授業受講費請求率表に基づく額、および11,000円または、
月謝1か月の対価のいずれか低い額を解約料とします。

b、＜当月の役務開始後＞・・・中途解約の精算金は「月謝×契約後の経過月
数」と、下表の映像授業受講費請求率表に基づく額、および20,000円または、
月謝1か月の対価のいずれか低い額を解約料とします。

c、お申込の役務期間終了後の中途解約はできません。

＜中途解約による映像授業受講費請求率表＞

1か月未満 23%、2か月未満 30%、3か月未満 37%、4か月未満 44%、5か
月未満 51%、6か月未満 58%、7か月未満 65%、8か月未満 72%、9か月未
満 79%、10か月未満 86%、11か月未満 93%、12か月未満 100%。」

ウ 本件での上記「中途解約による映像授業受講費請求率」の根拠が、提供された役
務の対価の算定として合理的であるかがまず問題となる。上記請求率による
と、最初の1か月未満の時点で映像授業受講の手続きやテキストの先渡しにかかる
初期費用分の償却として、受講費の約4分の1にあたる23%を差し引く形となっ
ている。しかし、本件契約では、映像授業受講費以外に、入会金を別途申立人から受
け取っているのであり、映像授業受講費で初期費用を差し引くと、二重に費用を受
領していることになりかねず、映像授業受講費請求率表の割合自体不合理と言わ
ざるを得ない。したがって、本件の映像授業受講費について「提供された役務の対価」
を観念するとすれば、支払った金額を受講期間で均等に月割りするのが相当である。

エ さらに、本件は、映像授業受講期間が15か月間での契約であるにもかかわらず、
概要書面及び契約書では12か月未満の月数で100%の請求率とされてしまい、12か
月以降は精算されないという形式になっている。

15か月間の映像授業受講費として75万円を受領しているにもかかわらず、12か
月未満で「提供された役務の対価」がすべて消費されたとするのは不合理であり、
上記のとおり映像授業受講費を契約期間で均等に月割りにするのが相当であるとい
うべきである。

オ その他費用のうち、施設維持費2万円については、名称を変えながらも映像授業
受講費の内訳としての説明と重複しており、本来受領する根拠はない。

カ 以上の次第であり、特商法第49条第1項、第2項の規定から考えれば、あっせん
案に示した通りの精算を行うべきであると考えた。

(4) 勧誘に関する問題点

ア なお、本件は中途解約の精算の視点でのあっせん案を提案したが、申立人からの

聴取の過程で、契約に至る勧誘及び学習塾での役務の提供そのものにも、問題となる余地があると考えられるのでその点について指摘する。

イ 紛争の概要で記載している通り、事業者の学習塾は、①映像授業による自主学习、②教科教師の個別指導、③担当教務によるサポートの3つの柱で指導することについて熱心な勧誘がなされ、契約が締結された経緯がある。事業者が配布しているパンフレットなどでも、上記の3本の柱は同塾の売りともなっており、そのような勧誘がなされたことは事業者自身も否定するものではない。

しかしながら、③の担当教務は、当初勧誘段階で就任する旨を説明されていた者は一度も姿を見せず、その後も9か月で5人変更した上に、最終的には担当教務が付かないという状況におかれた。担当教務による受験指導が受けられなかったことが、申立人が本件中途解約に至る大きな動機であった。

事業者からの聞き取りでも、従業員の退職や問題が多発し、十分な指導を行うシステムができていなかったことがうかがえ、申立人の解約動機を裏付けている。

学習塾での、大きな指導の柱として担当教務による指導を謳い、受験指導が申立人が選択する重要な要因であることをかんがみると、かかる教務指導体制の不備がありながら、あたかも充実した教務指導が行えるかのような勧誘は、重要事項の不実告知と考える余地もある（消費者契約法4条第1項1号）。

少なくとも、充実した教務指導をうたって本件契約を締結しながら、最終的には教務担当すら不在という状況は、事業者の債務不履行にも該当するとも考えられる。

ウ 未成年者を対象とした学習塾の場合、実際にサービスを受けるのは生徒たる未成年者であり、契約に携わった親権者等の保護者には、どのようなサービスが提供されているのか、それが勧誘と同様のものであるかどうかを検証することが困難なことが少なくない。そのため、契約の履行状況の把握ができなかった結果、契約関係からの離脱が遅れ、被害が拡大するということも考えられる。本件では、契約内容と実際のサービスの齟齬の問題が背景にあることを指摘しておく。

第4 被害の再発防止に向けて

1 事業者（同業者を含む。）に対して

(1) 役務提供体制について

本件事業者は、大学進学指導を役務内容とする学習塾を経営する者であるが、事業者による勧誘・契約締結前の説明・パンフレット等で受験指導の主要な柱として強調された担当教務による指導（サポート）がほとんど行われていなかった。事業者が自ら重要性を強調しながら、これを懈怠してきた点は看過できない。その他の点においても役務提供の不適切さを指摘することができる。受験指導を目的とする学習塾・予備校等においては、適切な講義や教材を提供することはもちろんのこと、生徒及びその親権者等の保護者に対して、受験状況の分析と必要な受験情報の提供、生徒の成績の分析と成績向上・目的達成に向けての個別の指導等が当然に求められる。本件事業者においては、このような教育サービスを提供するための適切な体制の構築がなされていたとは言えず、とりわけ、従業員の指導・教育及び管理体制がほとんど整備されていなかったことは重大な問題である。

なお、本件では、事業者は事業継続が事実上困難な状態に陥り、在籍中の生徒への

役務の提供が不能となった。脆弱な経営基盤による事業展開は、大学受験を控えた生徒及びその親権者等の保護者に多大な不利益を与えるものであることを事業者は十分自覚すべきである。

(2) 勧誘及び契約締結時の説明方法について

上記の点は、勧誘及び契約締結に際して、事業者の担当者によって消費者に対し、実態と異なる不当な説明がなされていたことをも意味する。勧誘・契約締結に際しては、事業者は、消費者に対し、提供される役務の内容・提供の方法、対価その他の負担等をわかりやすく誠実に説明すべき義務がある。とりわけ、学習塾のような継続的役務提供契約においては、消費者が提供される役務の内容や効果等を予め正確に把握することが困難であり、消費者に対する説明には十分な配慮が必要である。従って、事業者は、従業員の採用にあたって適切な人材を採用するように配慮するのみならず、雇用後は、すべての従業員が消費者に対して適正な説明や指導をなすよう教育し、これを管理・指導する体制を整備することが求められる。

(3) 契約条項の改善について

事業者は、料金設定において、各費用項目の合理性・妥当性に十分配慮することが求められる。他の事業者の例を参考にしたとの一事をもって、料金の正当性が根拠づけられるわけではない。特に、本件で問題となった事業者の定めた中途解約における精算条項は、特商法の規定に反する違法なものであると考えられる。消費者と事業者との間では、事業者が一方的に作成した契約条項（約款）を消費者が受け入れることによって契約が成立することが常態化している。従って、事業者は、契約条項を作成する際には、事業者の利益や都合のみを優先すべきではなく、消費者の立場にも十分配慮する必要がある。法的規制がある場合には、これを遵守することは当然のことである。また、月謝制ではなく事前に長期の費用の支払いを求めることは、事業者に大きな利益をもたらすが、契約時の過度の負担や事業者の倒産など不測の事態の不利益を消費者に押し付けるものであり、これが法によって禁止されていないとはいえ、その合理性・妥当性について十分な検討が求められる。

2 消費者（同様の学習塾との契約希望者を含む。）に対して

(1) 契約締結に際して

消費者としては、学習塾と契約し教育サービスを受ける場合、事前に提供される役務の内容等を正確に予測することは困難であることを認識し、事業者の説明のみに基づき意思決定するのではなく、他の事業者との比較や当該事業者に対する評価等、可能な範囲で情報を収集し、少なくとも、契約を即決することがないよう慎重な対応が望まれる。

(2) 契約締結後の対応について

学習塾のように契約者本人（親権者等の保護者）ではなく未成年の子が役務を享受する主体である場合には、契約者においても契約締結後、子から実情を聞くほか、自ら事業者との連絡を密にし、教育内容・カリキュラム進展の度合い、子の学習状況や成績等について説明を受けるなど、契約時に受けた説明内容通りの役務が提供されて

いるのかの実態を確認し、把握するよう努めることが望まれる。事業者からの情報提供がないなど問題があると考えられる場合には、早期の段階で、事業者に改善を求めると、また、役務提供に疑問を感じた場合には、地域の消費生活センター等第三者への相談などにより、相互にとっての適切な対処方法による解決をはかることが望まれる。

おわりに

本件は、継続的役務提供契約の中途解約に伴う費用の精算をめぐる紛争であり、事業者の定めた中途解約精算条項の妥当性及び適法性が問題となった事案である。結論として、当委員会あっせん部会は、本件事業者の作成した中途解約精算条項は、特商法第49条第2項に反すると判断し、同項に基づく精算金の算定を行い、基本的に申立人の主張に沿う形でのあっせん案を提示し、当事者の合意を得た。ここで、特商法による規制の背景について付言しておく。

1980年代後半から、従来の月謝制取引とは異なる消費者向けの継続的な役務提供取引が拡大し、これをめぐるトラブルが増加したことは周知のとおりである。これらの取引では、事業者によって長期の契約期間が設定されるとともに、対価の一括前払いが要求され、しかも中途解約が禁じられ、あるいは、中途解除が認められる場合でも、事業者に対する多額の解約料の支払いが約定された。他方で、このような契約では、契約交渉段階で、消費者の側が事業者から提供される役務の内容・性質・効果を予め確認することが困難なため、事業者の誇大広告その他の不当な勧誘により契約が締結されるという事態、あるいは、約定された通りの内容や方法で役務が提供されないという事態が生じることになった。さらに、消費者の正当な期待を裏切るような役務提供がなされた場合であっても、約款により消費者からの契約解消が制限され、あるいは、解約に際して消費者が合理性のない経済的負担を強いられる結果が生じることになった。これは、消費者の側のやむを得ない事情により当該事業者との契約を継続できない状況が生じた場合も同様である。さらに、事業者の倒産により消費者が役務提供を受けられなくなったにもかかわらず、事業者に支払った多額の対価が返還されないという被害も生じた。1999年の特商法の改正は、このような事態に対応するために、特定継続的役務提供を規制の対象としたものである。

特商法第49条第1項は、特定継続的役務提供契約の中途解約権を規定し、同条第2項は、中途解約の際の損害賠償額の予定・違約金の上限を規定しているが、本報告書「3 法律上の観点から」で述べたとおり、本件事業者の定める中途解約精算条項は、同条に違反するものであった。関連法規（強行規定）の遵守は、事業者の基本的義務であるが、本件事業者は、この点に関する配慮を著しく欠いていた。中途解約精算条項のほかにも、二重に費用を徴収していると疑われる規定も存在し、本件事業者は、契約条項を定めるにあたり、その内容の適切さについての検討を怠っていたと言わざるを得ない。

また、本件事業者の勧誘及び役務提供に重大な問題性があったこと、これが本件契約の解約及びその後の紛争の原因となったことはすでに指摘したとおりである。本件事業者には、教育事業であるにもかかわらず、提供すべき教育サービスの質、従業員の資質向上に対する配慮が欠落していたわけであり、さらに、不実告知、説明義務違反、債務不履行等の民事法上の問題点をも指摘し得る。

なお、継続的役務提供契約においてみられる長期間の料金の前払取引は、すでに述べたと

おり、事業者には利益をもたらすのに対し、消費者には負担が大きく、事業者の倒産の際には、消費者が大きなリスクを負わされることになる。特商法第 45 条は、財政内容の開示義務を規定しているが、これでは、消費者保護として不十分と考えられる。この点からさらなる法的な対応が検討されることが望まれる。

最後に、本件あっせん成立については、事務局担当者その他関係各位のご尽力に深く感謝する次第である。本件の解決が、継続的役務提供契約の中途解約をめぐる同様な紛争の防止あるいは適切な解決に寄与できることを期待したい。他方で、本件あっせん交渉中に事業者の事業継続が事実上困難な状態に陥ったことにより、あっせんの内容を実現することが困難な状況も予想される。消費者被害救済の大きな壁であり、今後、このような事態に対する制度的対応についても関係機関等での検討を期待したい。

(資料1)

○ 神奈川県消費者被害救済委員会の処理経過

年月日	事項	内容等
平成25年1月28日	神奈川県消費者被害救済委員会の開催	・紛争処理を知事から付託 ・あっせん部会の設置
平成25年2月12日	第1回あっせん部会の開催	・申立人からの事情聴取 ・事情聴取後の検討
平成25年3月1日	第2回あっせん部会の開催	・事業者からの事情聴取 ・事情聴取後の検討
平成25年3月13日	第3回あっせん部会の開催	・事業者から追加の事情聴取 ・あっせん案の検討、決定
平成25年3月18日 同 3月22日	(あっせん案)	・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (事業者、申立人ともにあっせん案に同意)
平成25年3月25日	(合意書)	・合意書の取り交わし
平成25年7月8日	神奈川県消費者被害救済委員会の開催	・あっせん終了の確認 ・報告書の検討
平成25年7月10日	—	・知事へ処理結果を報告

(資料2)

○ 神奈川県消費者被害救済委員会（第17期）委員名簿

平成25年7月10日現在

委員（9名 うち本件あっせん部会委員は4名）

区分	氏名	現職	備考
学識経験者委員	松尾 弘	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	・会長
	松原 哲	関東学院大学専門職大学院教授・法務研究科長	・会長代行 ・本件あっせん部会長
	織田 博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
	北田 幸三	弁護士	
	芳野 直子	弁護士	・本件あっせん部会委員
消費者委員	清水 百合子	神奈川県消費者団体連絡会幹事	
	潮 由紀子	特定非営利活動法人 神奈川県消費者の会連絡会理事	・本件あっせん部会委員
事業者委員	中谷 正明	神奈川県商工会連合会事務局元次長	・平成25年5月8日まで
	植田 健次	神奈川県商工会連合会事務局長	・平成25年5月30日から
	望月 良治	神奈川県中小企業団体中央会事務局長	・本件あっせん部会委員