

2015年（平成27年）5月29日

株式会社 長沼
代表取締役 長沼 秀明 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人

消費者機構日本



会長 青山 侑
理事長 芳賀 唯史

問合せ・要請書

私ども消費者機構日本は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です（別紙組織概要、消費者団体訴訟制度パンフレット等資料を参照ください）。

当機構に対して、貴社が運営する「長沼静きもの学院」の受講期間中の対応について情報提供がありました。このため当機構で、当該の情報・契約内容及び関連する苦情等を検討した結果、「長沼静きもの学院」の受講契約（以下、本受講契約）の際の情報提供等に幾つかの問題があるとの結論に達しました。

よって、当機構は貴社に対し、第1の事項について問合せをし、第2ないし第4の事項について要請を行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2015年6月30日（火）までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に公表いたします。

また、当機構は、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。

添付資料 「授業料・受験料・認定料一覧」

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

専務理事
事務局

磯 辺 浩 一
並 木 静 香

E-mail : namiki@coj.gr.jp

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 主婦会館 プラザエフ 6階
TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

問合せ事項

第1 資格認定証の授与およびその効力について

1 問合せの趣旨

貴社の運営する長沼静きもの学院の「きもの着付科」や「きものプロ技術科」等の各科修了時には、認定料を支払っているにもかかわらず、資格認定証を受け取るために、認定式、卒業式、合同式典などの式典（以下、授与式）に必ず出席しなければならないのでしょうか。

授与式を欠席すると資格認定証が受け取れないとすれば、そのことによって資格そのものが認定されないことになるのでしょうか。その結果、例えば、さらに上級クラスの受講ができないとか、教室が開けないなどの不利益があるのでしょうか。

2 問合せの理由

当機構では、情報提供を受け調査したところ、貴社の受講契約における各科修了時に資格認定証を受け取るためには、授与式に出席しなければならないと言われたが、授与式の参加費用等について、受講前後にかかわらず料金表などに記載がなく、受講契約締結前に受講希望者に説明もしていないということがわかりました。

一般的に資格認定証等は、個人の技能や経験を証明する有効な証拠となります。貴社の受講生が着付けの師範となって、教室開催をする際には必須の証拠となるのではないかと思料します。さらに上級の講座を受講する場合にも、資格認定証が必要になるのではないかと考えられます。

よって、授与式に参加しなければ資格認定証が交付されないのであれば、授与式に参加しない場合、資格そのものの認定がされないことになってしまうのではないかと、確認させていただきたく、上記問合せをする次第です。

なお、授与式に参加しなければ資格そのものの認定がされないということになるのであれば、資格認定のためには受講修了に加え授与式への出席が必須であること及び授与式に要する費用について、受講契約の勧誘に際しそれぞれ明示していないという問題があります。このような行為は、消費者契約法第4条2項の不利益事実の不告知に該当する可能性があります。

要請事項

第2 各学科の料金表における資格認定証授与までに要する費用の提示について

1 要請の趣旨

貴社の発行するパンフレットおよび料金表には、各学科の資格認定証授与までに要する費用の総額およびその詳細が記載されていません。また各学科の受講をする為に購入しなければならない教材とその料金も明示されていません。受講生には、各学科を修了し、資格認定、資格認定証授与までに必要な費用の全額がわ

からないため、詳細な料金表を契約締結前に提示することを求めます。

2 要請の理由

本受講契約は、各学科の受講終了時には、受講料及び認定料に加えて授与式の費用が必要であるとの情報が寄せられています。にもかかわらず、受講契約締結前に提示される料金表には、授与式の費用が記載されていません。

上記問合せでも触れましたように、授与式に参加しない場合、資格そのものの認定がされないことになってしまうのであれば、受講料、認定料に加えて授与式に要する費用の記載は必須です。

授与式に参加せずとも、資格認定証の交付が受けられる場合は、その旨の記載と交付に要する費用を記載すべきです。

もしくは、授与式に参加しなければ資格認定証の交付は受けられないものの、資格は認定され、教室を開いたり上級のコースを受講したりできるのであれば、その旨を記載すべきです。

また、受講する上で購入が必要となる教材については、各学科ごとに異なると考えられますので、パンフレットおよび料金表に各学科ごとに明示されるべきです。

受講途中の口頭説明だけでなく各学科の受講契約締結前に、係る費用の詳細をあらかじめ提示しなければ、受講生に対する情報提供が充分でない（契約の詳細が説明されていない）と言えます。トラブルの発生を防ぐこと観点からも、これらの情報提供が必要と考えます。

第3 契約書の発行および事前説明について

1 要請の趣旨

貴社が発行する現在の契約書は、受講料など金額記載のみで契約により提供する役務内容など契約内容の詳細について記載がありません。受講条件の詳細を記した契約書の発行と契約締結前の事前説明を行うことを求めます。

2 要請の理由

貴社の受講契約は一定の期間に渡るものですので、受講生と事業者の権利義務関係を具体的に規定した契約書の交付が必要と考えます。本受講契約の学科には、1年に渡る長期のコースもあり、中途解約の際の返金や、受講生が受講を中断した場合の対処、ならびに貴社の都合によるカリキュラムの変更等が生じた場合の対応など、あらかじめ取り決めが必要と考えます。例えば資格認定証の交付を受けるには授与式に参加しなければならず、授与式参加には一定の費用が必要になることについては、講座修了が間近になってから口頭でしか行われないことについてのトラブルも発生しています。契約書により契約内容を明確にした方が、トラブルなく修了までの運営を円滑に行えると考えます。

したがって、特定商取引法の特定継続的役務に係る規定も参考に、受講契約に必要な条項を整備するとともに、受講生一人一人に事前説明を行い、受講契約書

をもって契約締結を行うことが必要だと考えます。

第4 着物等の販売について

1 要請の趣旨

貴社の本受講契約における受講者に、着物およびそれらの付属品の購入を勧める場合は、受講に必須なものとそうでないものの区別をし、後者については受講コースの修了や資格認定と着物等の購入は無関係であることを説明してください。そして、講師及び学院主宰者という優位な立場を利用しての強引な勧誘とならないよう留意してください。

2 要請の理由

貴社においては、受講に際し事前の説明もなく、着物およびそれらの付属品の販売を行うことが頻繁にあるとの情報提供がありました。授業中などに不意打ちで販売を行うことは、受講生にとっては、教室から退去することができない状態での勧誘行為であり、購入を強要するものとも受け止められる可能性があります。また、受講に必須なものか否かの区分が明確でなければ、購入しなければ講座の修了や資格認定に影響が生じるのではないかといった不安を生じさせることにもなります。このように、講師や学院の主宰者の立場は、受講生に対して優位であり、着物等の購入をすすめる行為については、慎重に行われる必要があります。例えば、着物等の販売は、授業外で行うなど強引な勧誘と受け止められないようにしてください。

以上