

各種学校・塾・予備校等の契約トラブルに関する情報収集結果概要

特定非営利活動法人 消費者機構日本

<はじめに>

消費者機構日本では、6月25・26日に「各種学校・塾・予備校など 契約トラブル 110番」を実施しました。当日寄せられた相談ならびに情報は、62件になりました。

今回は、消費者契約法ならびに特定商取引法に抵触している可能性のある契約書や申し込み時説明資料などを収集することを第一の目的として実施いたしました。寄せられた相談・情報提供などから、入手できた契約書や申し込み時書類などの概要、ならびに当日寄せられた相談ならびに情報の概要について、ご紹介いたします。



110番当日のテレビ取材の様子

<問題があると考えられる契約書や申し込み時説明資料等について>

今回の相談等を通じて、23件の契約書や申し込み時書類の提供をいただきました。それらの中には、特に法的な問題はないと考えられるものも多い一方、下記のような事例も見られます。

今後、これらの内容について消費者契約法や特定商取引法に照らして精査をすすめてまいります。(2005年7月12日現在)

事例1

予備校の学費返還制度として、4年生大学に合格した場合に限り、授業料を返還するという規定が妥当かどうか

事例2

予備校の学費返還の申請期限以降については、いかなる理由があっても返還の対象とならない旨の規定は妥当か。

事例3

本人の死亡、重大な疾病、またはこれに準ずる正当な理由があると学校側が認めなければ解約等による返金を請求することができない旨の規定は妥当か。

事例4

中途解約の際の解約料として、1ヶ月あたりの最低受講レッスン数を定め、受講の如何にかかわらずそのレッスン数を消化したものとしてみなす規定は妥当か。

<相談等の概況>

寄せられた相談等の概況は以下のとおりです。

1. 分類

苦情が57と圧倒的に多く、全体の91%を超えました。

2. 相談者・契約当事者の属性について

相談者の性別は、女性が圧倒的に多く、全体の 90%を超えました。年代は、40 代が一番多く、続いて 50 代、20 代、30 代となっています。相談者の職業は、給与生活者・家事従事者・学生・自営業者・無職の順になっています。

また、相談者が契約当事者ご本人であるものが 60%、契約当事者の親が相談されてきたものが 27%となっています。一方、契約当事者の年代は、20 代が一番多く続いて 30 代・40 代となっています。また、未成年の契約が 6 件ありました。(予備校、自動車学校、法律専門学校、大学、各種学校)

3. 事業者の属性

寄せられた相談は、各種学校 27 件、学習塾 12 件、家庭教師 7 件、予備校 5 件、専修・専門学校 3 件、大学・短大 1 件、その他 9 件となっています。その他 9 件のうち 6 件は、学習資材の販売です。

役務を受ける期間は、6 ヶ月超 1 年以内が 21 件と一番多く、以下、1 年超 2 年以内 9 件、期限なし 7 件、2 年超 3 年以内 6 件、2 ヶ月超 6 ヶ月以内 5 件となっています。

また、既契約者からの相談が 5 8 件、契約前の相談が 3 件でした。

4. 契約金額について

契約金額は最低金額が 42,578 円、最高金額が 2,560,000 円で、平均は 696,839 円となりました。平均額でみて、内訳で高額なものは、授業料 408,418 円、教材費 355,497 円、入学金 244,488 円、その他 187,222 円、施設費 148,781 円の順番となっています。

既払い金については、最低金額が 47,000 円、最高金額が 2,560,000 円で、平均は 632,005 円となっています。

支払方法としては、現金が圧倒的に多く、4 7 件でした。次は、個品割賦の 6 件でした。

5. 相談内容

契約・解約に関するものが最多で 57 件あり、相談件数の 92%になっています。販売方法に関するものが 35 件、対応に関するものが 27 件と多くなっています。相談の際の本人の要望でも、返金に関するものが最多で 35 件 (76%) あり、つづいて解約に関するものが 16 件 (35%) 希望となっています。

6. 特徴的な事例

<各種学校>

【解約に関する規定がなく、一切返金できないという説明が口頭で行なわれている事例】

雑誌広告とネット広告を見て、説明会に行き願書を郵送で申し込んだ。1 回受講後、親の反対があり退校を申し出たが一切返金されない。やめたいと申し出たが、一切返金できないと言われた。センターに相談したら内容証明で返金を申し出てダメであれば難しいといわれた他に良い方法はないか。(解約に関する規約がなく、口頭での説明もされ

ていない。)

<専修学校>

【短期間通学の後のやむをえない理由での退学だが、既払い金が一切返還されない事例】

公務員になる為に、息子が法律専門学校に申し込みをした。

高校を卒業前に公務員の採用試験を受け、二次の結果待ちの状況だったが、不合格なら学校に通わなくてはいけないので、3月末に法律専門学校に願書を出した。数日後に入学許可の連絡があり、入学金・前期授業料を振り込んだ後、入学手続きをした。そのときに公務員試験の結果待ちと伝えたが、合格しても納めた費用は返金されないという説明はなかった。

2週間通ったところで、公務員採用の合格通知が届いた。すぐに退学の申し出をしたが、納めた費用は一切返金できない、当規約は申込書に記載があるという。仕方なく一切返金されないまま退学届を出したが、納得できない。

<各種学校>

【講座に関する説明が不十分であると思われ、解約も一切できないと説明された事例】

心理カウンセラー養成講座というので入学し、30万円支払った。講座内容が女性の生き方のようなもので説明と違う。心理カウンセラーというから受講した。内容は説明されたものとは違うので、学校に苦情を言うと、「中途解約はできない。入金したものは一切返金しない。」と言われ仕方なく1年間通った。今さら返金はできないか。もしできないなら、事例として提供したい。パンフレットを後から郵送する。

<英会話学校>

【サービス提供の条件が揃わない解約であるにもかかわらず、返金より教材費・精算金を差し引かれた事例】

入会金無料のキャンペーンに申込み合計76万円現金で支払った。自宅学習にはADSLの申込みが必要と手続きをしたが電話会社からADSLが引けないと連絡あり、それならと解約を申出たら2万円差引かれた。2万円の中には教材代1万2千円の内未開封のCD-ROM1セット6千円が含まれている。業者は清算書を渡さず同意書（契約終了と記載在る）にサインさせようとする。全く契約が履行されず、自己都合の解約ではないので全額返金して欲しいと申込んだら、法律の役務提供開始前の精算金1万5千円を上乗せされて3万5千円を引かれて返金された。裁判を起こすのは無理なのであきらめた。

<英会話教室>

【解約損料の計算方法が、消費者にとって不利な事例】

英会話教室に申し込んだ、解約を申出たら解約返金はない。又、解約手数料として13万円支払うようにいわれた。英会話教室を契約し、解約を申出たら契約は420レッスンで8レッスンしか利用していないのに、年間で70レッスンを消化したとして計算する。内容がよくわからない。