

<目次>

- 「四谷学院（ブレンバンク株式会社）」での広告表示の改善について
- 第13回消費者志向経営セミナーのご案内
- 夏期休業のお知らせ

**「四谷学院（ブレンバンク株式会社）」での広告表示の改善について
<科目能力別授業に関する『少人数制との表示の廃止』等！！>**

当機構では消費者からの情報提供に基づき、ブレンバンク株式会社（以下「ブレンバンク社」という）が運営している「四谷学院」に関し、関係書面等を検証した結果、同学院の科目別能力別授業に関する少人数制等の広告表示が不当な内容であると考え、また中途解約時の入学金や授業料の返還取り扱いに関する改善の必要性も考慮し、ブレンバンク社へ改善申入れ・要請を行いました（2010年5月19日付け）。

その結果、ブレンバンク社から、「科目別能力別授業に関する少人数制の表示を廃止すること」、「科目別能力別に区分した複数のクラス設定がされていない科目がある場合は、そのことに関する補足説明を入学規定等に表示すること」等の改善回答があった一方で、高卒生契約の入学金の不返還規定等は現行どおりの取り扱いとする旨回答されました。

ただし、当機構としては、消費者に誤認を与える大きな問題事項でもあった「科目別能力別授業の表示等」が改善されることから、そのことをもって入学時の誤認防止と誤認に伴う中途解約（退学）の防止効果が期待できるものと判断し、このたびブレンバンク社（四谷学院）と、改善内容を確認するための合意書を締結した上で協議を終了しました。

当機構からの具体的な申入れ等内容及び回答内容等は次のとおりです。

1. 「四谷学院への申入れ・要請内容」について**<申入れ内容>****(1)高卒生契約における入学金の返還取り扱いについて次の改善を求める。**

「四谷学院」の「高卒生入学規定」において、「受講開始前の入学辞退時には入学金を一切返還しない」とする規定を削除し、適正な内容へ是正すること。あわせて、受講開始後の中途解約（退学）時においても同様に是正（入学金は一切返還しないとする取り扱いを改める）し、「高卒生入学規定」に明記すること。

(2)高卒生・現役生契約とも「科目別能力別授業」の表示等について次の改善を求める。

科目別能力別授業での「少人数制との説明・広告表示に関する根拠の記載・明確化」及び「科目別能力別に区分した複数のクラス設定がされていない同学院施設あるいは複数のクラス設定がされていない教科がある場合は、そのことの補足説明表示」を行い、その内容は「四谷学院」への申し込み希望者に対して、必ず説明すること。

<要請内容>

(1)当初の要請内容

「四谷学院」の「高卒生契約での中途解約（退学）時の授業料等の返還について、適正な取り扱い（前期中の中途退学の場合に、後期分授業料のみを返還する取り扱いを改め、「既受講分の授業料等と平均的な損害を超えない範囲で損害賠償予定額を控除した残額」の返還<月割精算>）へ改善し、「高卒生入学規定」に明記すること。

(2)追加要請内容

- ① 高卒生契約の授業料の分納支払に関して
 - ア) 授業料を前期後期の分納とする場合、分納手数料を加算していること、及び分納手数料の金額を明示すること。
 - イ) 分納手数料も前期後期分に2分割すること（現行は前期授業料に全額上乘せ）。
- ② 高卒生契約で授業料を一括支払いし、前期中に中途解約する場合は、後期授業料を返還すること及びその返還金額を明示すること。また、授業料を一括で支払い、前期中に中途解約する受講生に対して後期授業料を返還する場合、既に支払った授業料から前期授業料+分納手数料の2分の1のみを控除した金額で返還すること。

2.「四谷学院からの回答内容」について

(1)「科目別能力別授業」の表示等については、次のとおり改善する。

- ① 科目別能力別授業に関する少人数制の表示は順次廃止する。具体的にはパンフレット等書面は2011年度分（2011年2月頃からの配布開始）から「少人数制」という表現を削除し作成する。ただし、容易に更新ができない固定看板等の広告物については、2015年中までに同様の改善を完了する。
- ② また、科目別能力別に区分した複数のクラス設定について、「複数のクラス設定がされていない科目があること」を例外的事項として、補足説明する。

(2)高卒生契約における入学金の不返還規定は、次の理由から現行どおりとする。

四谷学院では、実質、4月授業開始前が入学時期であり、5月以降の入学は全入学者のわずかに留まっている。このことから、四谷学院の入学金は大学と同様に、権利金的な性格が強く残るものと判断する（引き続き、不返還の取り扱い）。

(3)高卒生契約に関する中途解約（退学）時の授業料の返還についても、次の理由から現行どおりの取り扱いを継続する。

「四谷学院」も大学と同様に、予算を年度単位で設定し、受講生に対する給付を1年単位で用意している。さらに授業料が唯一の財源である。これらのことから、「四谷学院」では、大学と同様に、年間授業料を不返還とする取り扱いも可能と考えるが、少しでも受講生の負担の軽減を重視して、現在は「前期期間中に中途解約（退学）した場合、後期分授業料は返還する取り扱い」としていることを理解いただきたい。

(4)追加改善要請内容のうち、次の事項は改善実施する。ただし、その他は同業他社での取り扱い状況も注視しながら継続検討課題とする。

「高卒生契約の授業料を前期後期の分納支払とする場合は、分納手数料を加算していること、及び分納手数料の金額を明示する。」

消費者機構日本 第13回消費者志向経営セミナーのご案内

消費者機構日本は、来る9月29日(木)に、「ISO26000『消費者課題』とその実践方向」と題する第13回消費者志向経営セミナーを開催します。

ご承知のように、ISO26000が昨年11月に発行され、我が国でも、現在、JIS化の検討が進んでいます。企業にとってISO26000とは、持続可能な発展への貢献を助けるグローバルな共通テキストであり、企業価値を向上させるための実践ガイドラインであるとされています。

このISO26000では、7つの中核主題の1つとして「消費者課題」を取り上げています。言うまでもなく、企業にとっての最大のステークホルダーは消費者です。企業が社会的責任を認識する際には、この「消費者課題」を避けて通ることはできません。しかし、ここで言う消費者とは、顧客としての消費者ではなく、自立した権利者としての消費者です。したがって、ISO26000「消費者課題」の実践とは、消費者の権利実現に貢献するものでなくてはなりません。そのためには、顧客対応から消費者対応へ、顧客満足から消費者満足へ、個別的解決から社会的解決へ等のパラダイム転換が求められます。

一方、ISO26000はマネジメント規格ではないために、「どこから」「どのように」「どの程度」取り組めば良いのかの処方箋を示してはおりません。まずは自組織のあり様を認識し、身の丈にあわせてできるところから取り組みを開始することが必要です。消費者団体もまた、消費者の権利の実現という視点から、企業に対して、消費者志向経営の本来的あり方を積極的に示していく必要があります。

本セミナーは、こうしたISO26000「消費者課題」をいかに受止め、実践すべきかについて、実践事例に学びながら、消費者志向経営の本来的なあり方をともに探ることを目的に開催いたします。本セミナーの開催案内ならびに参加申込書を添付いたしますので、皆様のふるってのご参加をお願いいたします。以上、取り急ぎご案内申し上げます。

《本件に関する問合せ先》

消費者機構日本 事務局 担当：小嶋

電話番号 03 (5212) 3066 E-mail kojima@coj.gr.jp

夏期休業のお知らせ

消費者機構日本では、事務局が所在している主婦会館プラザエフの夏期休館とあわせ、8月12日～15日を休業といたします。ご了承ください。