

「スクール・教材販売110番」の情報収集結果概要

7月8・9日の両日、消費者機構日本では、2回目の110番「スクール・教材販売 契約トラブル110番」を実施しました。

みなさまのご協力により、2日間をあわせて、86件の相談が寄せられました。うち、スクール・教材販売にかかわるものが50件、その他が36件でした。スクール・教材にかかわる50件についての概況は以下のとおりです。



110番の当日の様子

<相談等の概況>

1、分類

- ・ 苦情が48件と圧倒的に多く、全体の96%（去年は91%）を占めました。

2、相談者・契約当事者の属性

- ・ 相談者の性別は女性が多く35件で全体の70%を占めました。
- ・ 相談者の年代は40代が一番多く19件で全体の38%、続いて50代で10件、30代で9件、20代で9件でした。10代の相談者は2件でした。
- ・ 相談者の職業は給与生活者が多く23件で全体の46%、続いて家事従事者で21件、学生、自営業者、無職の順でした。この傾向は昨年と同じです。
- ・ 相談者が契約当事者本人であるものが28件で全体の56%、契約当事者の親が相談してきたものが10件で全体の20%。契約当事者の年代も相談者の年代と同じく40代が一番多く16件で全体の32%、続いて20代、30代、50代の順でした。ちなみに去年は契約当事者で一番多かったのは20代でした。

3、事業者の属性

- ・ 寄せられた相談は学習教材12件、英会話学校8件、家庭教師6件、予備校6件、学指導付教材販売5件、資格講座4件、専修・専門学校3件、その他3件となっています。昨年相談が一番多かったのは各種学校の相談で27件、続いて学習塾12件、家庭教師7件、学習教材は6件でした。今年は、テーマの変更が反映し、学習教材の相談が去年の6件から12件と2倍になりました。
- ・ 役務を受ける期間は1年未満が10件、1年超2年以内と2年超3年以内が各

6件、その他が6件で、そのうち、合格するまで役務を提供するとしているものが2件ありました。

4. 契約金額

- ・ 契約金額は総額の最低金額が 50,000 円、最高金額が 4,510,000 円、平均が 902,970 円でした。昨年の平均が 696,839 円でしたので、今年は 206,131 円高くなっています。契約金額の総額が 100 万円以上のものが 12 件あり、全体の 24%を占めています。

5. 既払金

- ・ 既払金は最低金額が 21,000 円、最高金額が 2,830,000 円、平均は 861,163 円でした。昨年の平均は 632,005 円だったので、今年は 229,158 円高くなりました。既払金を 100 万円以上とするものが 10 件あり、全体の 20%を占めています。
- ・ 契約金額の総額を 100 万円以上とする 12 件のうち、10 件が実際に 100 万円以上の既払いに至っていました。

6. 支払方法

- ・ 支払方法としては、現金が 26 件、個品割賦 21 件でした。現金と個品割賦の併用が 3 件ありました。金銭消費貸借契約は 1 件でした。

7. 相談内容

契約・解約に関するものが最多で 46 件、続いて販売方法に関するものが 27 件、価格料金に関するものが 17 件でした。相談の際の本人の希望では、解約に関するものが 29 件、返金に関するものが 17 件、解約・返金の両方希望するものが 8 件でした。

8. 110 番の情報源

110 番を知った情報源はテレビが 25 件で全体の 50%を占めました。続いて新聞 9 件、ネット 2 件、その他が 10 件でした。

< 特徴的な事例 >

* 英会話学校【解約時の清算方法】

英会話学校に申し込んだ。50 回より 150 回コースの方が単価が安いと勧められ同コースを申し込んだ。仕事が忙しく通えないので解約を申し出たところ、8 回しかレッスンをうけてないのに、契約から 5 ヶ月経過しているということで 60 回レッスンを受けたとみなし、1 回の単価を契約時の単価より高い金額で清算すると言われた。業者の主張する単価で清算すると契約金額を超える。だから返金はないと言われた。

* 予備校【学費の不返還特約】

4月に予備校に申し込んだ。役務内容が申し込み時の説明と違うので、5月下旬に解約を申し出たが、一旦納入した学納金は一切返金しないと言われた。

* 教材販売【虚偽説明】

以前、学習教材を買ったことがある業者が訪問してきた。追加教材の購入を勧められたが断ったところ、電話やファックスでアフターケアすると言われたので新たに教材を購入した。その後販社に電話をしたら「教材販売だけ。指導はない」と言われた。購入時の説明と違った。

* 教材販売【長時間説明・虚偽説明・次々販売】

電話勧誘後、業者が訪問してきた。子供の学習教材の販売業者で「今ならモニター料金でお得。特典でパソコン・プリンターをつける」と3日間勧誘され契約した。その後も「電話やメールで無料の学習指導をする」などと言われ追加契約をした。しかし、その後、モニター価格など存在しないし、安い商品を高額で買わされたことがわかった。

* 家庭教師【虚偽説明】

HPを見て家庭教師の派遣を体験後申し込みをした。中学生の家庭教師の経験者を依頼し、業者も了承していたのに、派遣されてきた家庭教師は経験者ではなかった。また、契約書をよく見たら説明時にはなかった教材費などが契約金に含まれていた。説明と違った。

以上

このトラブル110番は、消費者支援基金の助成を受けて実施しました。