

＜株式会社ワールドアベニュー＞申入れ内容と回答内容の比較資料【要約版】

2010年12月17日作成

<p>申入れ趣旨要約 (2010年5月17日付け申入れ書)</p>	<p>この間の回答概要</p>	<p>今回回答要約 (2010年12月5日付け回答書)</p>
<p>1. 申込金の返金について 約款の「契約の成立」の定めにおける「【申込金】(申込金は、全て参加費用の一部に充当)」、「プログラム料金」の定めにおける「一旦お支払いされますと理由の如何に関わらず返金できませんのでご了承ください。」との記載は、平均的損害を超える損害賠償額を予定し或いは違約金を定めているため、消費者契約法第9条1号により無効であるので、削除を求めます。</p>	<p>(1) 申込金は、留学あっせん等の情報提供サービスを受ける資格対価でもあり、合意キャンセル時には返還しない扱いとしている。ただし債務不履行等法律上の根拠がある場合は返金に応じることもあるという趣旨であるため、「理由の如何に関わらず返金できない」との記載は表現訂正を検討する。 (2) 申込金は、「メンバー資格取得費用」で契約締結時に支払いいただくが、民法651条の解除の場合、将来に向かって解除の効力が生ずるため、契約締結時に遡って契約が無効になるものではない旨定めている。したがって契約時に、前述の趣旨に基づく申込金支払いの効力までを、法は失わせていない。 (3) なお「契約締結日から7日以内の解約は、理由の如何を問わず申込金全額の返金措置」を以前から講じている。また今後、解約の理由・時期等によっては、申込金の全部又は一部の返還措置を現在検討している。</p>	<p>契約取消時の申込金返金規定を次のとおり改定(改善)する予定。 ①契約日から起算した経過日数に応じて取消手数料を設定し、それを除いた残額を返金する。 ②取消手数料は契約日から起算して「7日以内」・「8日以降19日以内」・「20日以降29日以内」・「30日以降」に区分し、留学プログラムコースに応じて設定する。 ③例えば、看護師資格取得プログラム(申込金は315,000円)の場合は次のとおりとなる。 ・契約日から起算して7日以内の取消 …取消手数料は0円(全額返金) ・契約日から起算して8日以降19日以内の取消 …取消手数料は105,000円 ・契約日から起算して20日以降29日以内の取消 …取消手数料は210,000円 ・契約日から起算して30日以降の取消 …取消手数料は315,000円の全額</p>
<p>2. 解約時の損害賠償の要件について 約款の「契約の解除」の定めで「お客様のご都合によるプログラムの中断・学校の途中退校・帰国等によりプログラムの実施を中断された場合、お客様が当社に支払い済みの費用については一切返金できません。但し、授業料等について、現地受入れ機関から当社に対し返金があった場合はその額を返金致します。」との記載は、平均的損害を超える損害賠償額を予定し或いは違約金を定めているため、消費者契約法第9条1号により無効であるので、削除を求めます。</p>	<p>(1) 現地学校から返金が無い場合は返金のしようがない。返金された場合には返金することを定めているため、消費者契約法第9条に反しない。 (2) 現地関係を出発前に手配し、出発前にプログラム料金全額分の役務提供を終えることが多い。そのことも考慮した包括的・抽象的な表現形態となることまでは、消費者契約法第9条に反するものではない。</p>	<p>(1) 申込金以外のプログラム料金については、解約・取消ともに次の返金取り扱いとする予定。 ①入学・滞在等の諸手続きを開始済みの場合は、掛かる費用で取消不可のものを差し引き返金する。 ②なお、渡航先での学校・滞在先等各現地受入れ機関に掛かる費用については、当該の現地受入れ機関の規定に基づく解約料金を差し引いて、残額がある場合は返金する。 (2) 上記取り扱いは、渡航前・渡航後のプログラム中断時にも同様の取り扱いとする。 (3) なお現地受入れ機関の規定は、各国や学校により異なるため、現地受入れ機関への諸手続き時に申込者へ個別に説明し確認いただくよう、事務取り扱いも改める。</p>

申入れ趣旨要約 (2010年5月17日付け申入れ書)	この間の回答概要	今回回答要約 (2010年12月5日付け回答書)
<p>3. 解約手数料一覧について 約款の「解約手数料一覧」及び同意書において、「取消し手数料」ないし「解約手数料」を定めているが、経過日数のみで前払費用の返金額を一方的に定めており、平均的損害を超える損害賠償額を予定し或いは違約金を定めているため、消費者契約法第9条1号により無効であるので、削除を求める。</p>	<p>(1) 旅行業界や当社業界では、留学あっせん事業者の負担実態を鑑み、契約締結日からの経過日数を基準に解約手数料を定めていることが通常である。この定めを消費者契約法第9条に反すると言われても業界は大混乱を起こす。 (2) 業界団体とも連絡をとりながら検討を重ねたいと考えている。</p>	<p>< 現行の「契約日から起算した経過日数に応じた解約料金の設定」を廃止し、上記2と同様の取り扱いへ改定する予定。 ></p>
<p>4. 勧誘～不利益事実の不告知について 「お見積書/申込プログラム詳細書」において、 ①申込者の現在の語学力のレベルに関わらず、48週（約1年間）の語学学校の留学と、IELTS（アイエルトツ）6.0レベルが必要なクラスへの語学コースとをセットで斡旋しているが、6.0レベルは英検準一級、TOEICでも680点程度のレベルであることから、申込者の申込当時のレベルによってはほぼ入学できないという不利益な事実を告知せず、また、看護実習コースは、IELTSのリスニング、ライティング、リーディングの全てで7.0を取得後でないと受講できないことになっているが、そのレベルはAdvanced Plusであって、英検1級、TOEICでも880点に匹敵する高レベルであり、申込当時の申込者の語学力によっては、1年半では到底到達できないレベルであるという不利益な事実を告知せずに勧誘しているもので、 ②また、看護実習コースに進めなかった受講者の人数や率、渡航時の語学力という不利益事実を告知せずに勧誘していたのであれば、消費者契約法第4条2項の不当勧誘にあたるため、該当する不当勧誘を行わないことを求める。</p>	<p>「現地機関等において求められている英語力等個別の事情について、丁寧な説明を心がけているとの回答」、「留学先学校からの、進学状況に関する説明書の提示」など、具体的な回答がなされていない。</p>	<p>(1) 看護師資格取得プログラムの場合は、必要な語学力水準を説明した上で、申込予定者に現在の語学力との乖離状況を確認いただくように要請し、その乖離状況も踏まえた相談と申込受けを行っていく取り扱いに改める。これにより必要な語学力水準を一層理解いただくように丁寧に対応していく。 (2) 申込予定者の現在の語学力の確認等は、英検との概要比較資料の提示やIELTSテスト等の受験を要請することとし、その受験等についてはプログラム参加同意書にも案内していくように記載する。 (3) なお、ニュージーランドでの看護師資格取得プログラムでの、この間の申込者は36名で内、14名が出発済み、20名が出発準備中となっている。 また、出発済み者14名中、5名が、IELTS4.0のコースに進んでおり、出発準備中者の内、9名はIELTS6.0のコースからスタート（予定）する語学力を有している。</p>

以上