

2010年5月17日

株式会社ワールドアベニュー
代表取締役 松久保 朱美 様

適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人
会長 青山 慎志
理事長 品川 尚志
〒102-0085 東京都千代田区六番町 15-15 6階

申 入 れ 書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」）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なら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。詳しくは同封のリーフレット等をご覧ください。

当機構に対して、消費者から貴社の海外留学プログラム契約に関する情報提供がありました。当機構において当該情報及び貴社に対する苦情等を検討した結果、下記の問題点があるとの結論に達しました。

そこで当機構は貴社に対し、消費者契約法第12条1項及び3項に基づき下記のとおり申入れます。つきましては、本申入れに対する貴社の文書による回答を2010年6月14日（月）までに当機構にお送りください。

本件につきましては、一定の結論が出た段階で申入れの内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。また、当機構は消費者契約法第23条4項に基づき、申入れの内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第39条に則り公表を行う場合があります。

なお、当機構において問題があると考え検討した契約内容を特定すると、貴社の留学プラン「看護師プログラム」契約（以下「本件契約」という）及びこれに含まれる「ワールドアベニュー海外留学プログラム 約款」（以下「本件約款」という）です。

I. 申入れの趣旨

1. (解約時の損害賠償の要件について)

当機構は貴社に対し、本件約款<資料3>において、「契約の解除」の定めにおける「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。

2. (申込金について)

当機構は貴社に対し、本件約款<資料3>において、「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)」、「プログラム代金」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。

3. (解約手数料一覧について)

当機構は貴社に対し、本件約款<資料3>の「解約手数料一覧」及び同意書<資料4>において、「取消し手数料」ないし「解約手数料」を定めています。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、削除を求めます。

4. (勧誘～不利益事実の不告知について)

当機構は貴社に対し、本件契約(「お見積書/申込プログラム詳細書」<資料2>参照)において、

- ① 申込者の現在の語学力のレベルにかかわらず、48週(約1年間)の語学学校の留学と、IELTS(アイエルツ)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ますが、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(Competency Assessment Programme Course)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ますが、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あり、

- 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るものであり、
消費者契約法第 4 条 2 項の不当勧誘にあたるので、これに該当する不当勧誘を行わないことを求めます。

Ⅱ. 申入れの理由

1. 消費者契約法第 9 条 1 号について

同法は、消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えている場合は、超えた部分を無効としています。

2. {申入れ第 1 項}

本件契約は、「お見積書/申込プログラム詳細書」〈資料 2〉によれば、語学学校入学手続き代行、病院（就職先）斡旋費用、ホームステイ手続き代行、出発前手続き、看護師試験受験資格申請サポート、現地生活サポート 1 年間、の事務を貴社が受任し、消費者がこれに対して対価を支払う契約となっています。

ところが、貴社の本件約款〈資料 3〉では、貴社に不利益な時期という要件がなく、かつ解約に至った帰責を問わず、現地機関からの返金がない限り支払済みの費用を一切返金しないとされています。

このような定めは、解除の事由や時期等の区分もなく、平均的損害を超えて損害賠償額を予定し或いは違約金を定めたものですから、消費者契約法第 9 条 1 号により平均的損害を超えた部分は無効です。

3. {申入れ第 2 項}

本件約款〈資料 3〉の「契約の成立」の定めでは、申込金は「全て参加費用の一部に充当」と記載しており、参加費用とは上記 2 に記載したとおり、語学学校やホームステイの手続き代行費用、病院（就職先）の斡旋費用および国内外のサポート費用等ですから、これらに充当されると説明しています。

ところが、本件約款〈資料 3〉の「プログラム代金」の定めでは、申込金は「メンバー資格取得費用」としてしています。

そこで、申込金の法的性格を検討すると、申し込みによりメンバー資格を取得したとしても、そのメンバー資格によって得られる内容は国内サポート

という役務でしかありません。そして、貴社はいつでも誰とでも契約してメンバー資格を取得させており、メンバー資格を取得することそれ自体に権利性は発生していません。当然、申込者が誰かと競争してメンバー資格を取得するという事実もありません。

結局、メンバー資格を取得することに特段の権利性はなく、その対価が発生することはありません。申込金の金額が31万5,000円（消費税込み）であることから、申込者は国内サポートの代金としての31万5,000円（消費税込み）を支払っているだけであり、国内サポートを提供されている期間以上にサポート代金を支払う理由がありません。

申込金全額を「理由の如何に関わらず返金できません」とする貴社の本件約款<資料3>での「プログラム代金」の定めは、解除の事由や時期等の区分に応じて損害賠償額の予定ないしは違約金を定めたものとはいえ、平均的損害を超えて定めていることは明らかです。

従って、本件約款<資料3>の「プログラム代金」におけるこの定めは、消費者契約法第9条1号により無効です。

4. {申入れ第3項}

(1) 本件約款<資料3>では、プログラムCの場合、留学準備期間6カ月、留学手続期間6カ月として、留学手続期間をステップⅡと定めています。そして、ステップⅡから30日以内の場合は、返金しない金額を申込金及びプログラム料金の20%、31日以降60日以内の場合は、申込金及びプログラム料金の40%、61日以降90日以内の場合は、申込金及びプログラム料金の60%、91日以降出発日前々日以内の場合は申込金及びプログラム料金の80%、出発日の前日及び出発日当日以降は申込金及びプログラム料金の100%と定めています。

また、個別には、同意書<資料4>により1年間を超えて出発日を延長する場合に、ステップⅡから91日以降180日以内の場合に申込金及びプログラム料金の80%、ステップⅡから181日以降の場合は、申込金及びプログラム料金の100%と定めています。すなわち、申込日から出発日までの期間を1年間を超えて延長する場合には、出発日に関係なく1年後には全額支払ったものが全く返金されない規定となっています。

(2) しかし、当機構が入手した貴社の約款補足説明書を見ると、出発日の決定は入学日に連動し、早くても4カ月前、出発マニュアル<資料6>では遅くとも2カ月前までに決定することとなっており、入学日が決定したならば、学生ビザ取得に必要な語学学校の入学許可書、学費支払い証明書、宿泊証明書、往復航空券支払い証明書などを用意するために、貴社が、申込者の前払費用から支払いをすることになります。

ビザ申請は、出発の2カ月前が通常であり、早すぎる場合は受け付けられないこともあり、学費支払いや証明書の取得時間を考えても、出発の3カ月前程度から学費等の支払いをすれば十分間に合うものです。

すなわち、ステップⅡから90日以内（出発日を延長した場合には出発日の3カ月より以前）にはプログラム代金を支払う必要はありません。しかも、91日以降であっても、本件契約（「お見積書/申込プログラム詳細書」＜資料2＞参照）における1年後の26週の語学コースの費用と病院斡旋費用とを出発前に支払うことは通常ありません。1年後の26週の語学コースに通う場合には、現地で学生ビザを取得することが可能であり、貴社の現地サポートも受けられることになっているのですから、その学費を日本出発の学生ビザ取得のために支払う必要はありません。この費用については法的には貴社の預り金ですから出発しなければ当然全額返金すべきです。

そして、出発日や入学日が決まらず、学生ビザの申請もしていない時点では、48週の語学コース学費、航空券代金、宿泊費などを支払うことはなく、ステップⅡから181日以降であったとしても、プログラム代金に関する損害はないというべきです。

従って本件約款＜資料3＞及び同意書＜資料4＞に定めた違約金の定めは、平均的損害をはるかに超えたものであり、消費者契約法第9条1号により無効です。

5. 不適正勧誘行為

- (1) 消費者契約法第4条2項は、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができると規定しています。

また、同法第4条4項1号によれば「重要事項」とは、「物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容」とされており、「消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」とされています。

- (2) 本件契約（「お見積書/申込プログラム詳細書」＜資料2＞参照）においては、語学研修が主たる内容ですから、語学研修のレベル、すなわち終了時に達成可能な語学レベルは、同法第4条4項1号の「役務」の「内容」にあたり、「重要事項」となります。

(3) 利益事実

「お見積書/申込プログラム詳細書」＜資料2＞の留学プラン名に記載がありますが、「看護師プログラム」という目的である以上、看護師コースに入る能力を得られる語学プログラムでなければ契約の目的を達しえないのですから、同プログラムを受講すれば、平均的學生であれば看護師コースに進

学するために必要な語学レベルを習得できる内容であるということが重要事項であり、このように一般人に認識されるような説明をおこなうことは重要事項について利益となる旨を告げたこととなります。

(4) 不利益事実

ところが、本件契約（「お見積書/申込プログラム詳細書」＜資料 2＞参照）では、最初の「General English」コースは、48 週であり約 1 年のコースですが、次の「English for Nursing Resistration」コースは IELTS6.0 レベルが必要とされています。そして、契約したコースには、前述の語学学校のコースのみで、看護実習コースの受講代金は含まれていません。

要するに、1 年間で現在のレベルから IELTS6.0 レベル、すなわち英検で準 1 級、TOEIC で 680 点程度までの学力が取得できるのでなければ、次のコースの受講ができないこととなります。

ましてや、契約の目的である看護実習コースは、IELTS のリスニング、ライティング、リーディング全てで 7.0 を取得しないと受講できないし、そのレベルは Advanced Plus であって、英検 1 級、TOEIC880 点に匹敵する高レベルであり、申込者の語学力によっては、平均的な努力では 1 年半では到底到達できないレベルです。

このような契約内容において、IELTS6.0 は初級者が 1 年では到達することが困難であり、IELTS6.0 から半年で 7.0 に到達することが非常に困難であり、申込者の語学レベルによっては平均的努力では当該プログラムを終了しても看護実習コースに必要な語学レベルを習得できない可能性がある事実は、同法第 4 条 2 項における不利益事実に該当します。

また、実際には、約 1 年半で看護実習コースに進めない場合がどの程度あるのかその率や申込時の英語力との関係などは、看護実習コースに必要な語学レベルを習得できない可能性を示す指標であるので、これらも同法第 4 条 2 項における不利益事実に該当します。

(5) 故意

貴社は、「看護師プログラム」を設計した際に、看護実習コースに進むための語学レベルについては IELTS7.0 であり、1 年半で申込者が到達することが困難であることは認識していると考えられます。

(6) なお、当機構が（独）国民生活センターに対して行った PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の相談事例の照会結果では、「語学力不足で不安になった」という、勧誘時に看護留学のシステムなどが明確に説明されていないと思われる事例がありました。

<※上記記載の事例は、当機構が（独）国民生活センターに対して PIO-NET に蓄積され貴社名が登録された相談情報を一定のキーワードを基に照会請求を行って開示された 43 事例のうち、当機構の判断に基づいて分類して提示したものです。>

以上

【添付資料】

- 資料1 World Avenue 留学プログラム契約書
- 資料2 お見積書/申込プログラム詳細書
- 資料3 ワールドアベニュー海外留学プログラム約款
- 資料4 同意書
- 資料5 プログラム注意事項確認書
- 資料6 出発マニュアル

<本件に関する問い合わせ先>

消費者機構日本 理事・事務局長 磯辺 浩一、事務局 小倉 健吾
TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077