

消費者機構日本 御中

## 回答書

平成22年6月14日

株式会社ワールドアベニュー

代表取締役 松久保 朱美

平成22年5月17日付けの、貴機構の申入れ書に対し、以下の通り、ご回答申し上げます。

### 1について

お客様が現地で学校を自己都合により途中でやめた場合、当該学校や現地機関からの返金となされない場合には、お客様に返金しようがありません。そこで、返金となされた場合には、返金します、という旨を当該条項は定めているのであって、全く消費者契約法9条に反しないと解します。

### 2について

本申込金は、当社とお客様との留学あっせんサービス提供等に関する契約締結を証するものであり、当社の留学あっせん等に関する情報提供サービスを受ける資格の対価でもありますので、一端、契約が成立しますと、法律上の根拠がある場合は別として、合意によりキャンセルする場合には返さない扱いとしております。したがって、当該条項の「理由の如何に関わらず返金できません」との記載は、債務不履行等法律上の根拠がある場合には当然返金に応じることもある、という趣旨ですので、ご指摘に従い、今後、表現の訂正を検討したいと思います。

### 3について

当社の行う業務において、外国の現地機関や学校との交渉や現地のリサーチは、英語もしくはその国の言語を使って行うものでありますので、当社の時間的・精神的負担の数値化は難しいですが多大なものがありますし、外国という性格上、思わぬ経済的損害が発生することもあります。こうした当社の負担について、これを緻密に類型化する、と

というのは実は非常に困難です。

以上のような状況において、お客様の突然のキャンセルは、実は思わぬ損害をもたらすことがあります。

そこで、旅行業界や当社の業界では、以上のような実態に鑑み、契約締結日からの経過日数を基準に合意キャンセルの場合の解約手数料を約款で定めることが通常です。

こうした定めが、一律に消費者契約法9条に反する、と言われてしまえば、こうした業界は大混乱を起こしてしまいます。

もともと、当社としても、この点については、業界団体とも連絡をとりながら、なお、検討を重ねたいと考えております。

なお、参考までに、業界の約款例等を、ご送付させていただきます。

#### 4について

この点については、現地や現地の機関等において求められる英語力等個別の事情について、お客様のニーズやレベルにあわせながら、丁寧な説明を当社としては心がけているところです。ご指摘の点はあたらない、と考えております。

以上