

2010年（平成22年）8月9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  
特定非営利活動法人 消費者機構日本  
会長 青山 倫  
理事長 芳賀 唯史  
〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 プラザエフ 6階

## 再申入れ並びに要請

先日、回答書を受領しましたが、その内容は、当機構からの申入れ趣旨を踏まえた回答にはなっていないものと受け止めております。

つきましては、このたび下記のとおり、再度の申入れ並びに要請を行います。本「再申入れ並びに要請」に対する貴社の文書による回答を2010年8月31日（火）までに当機構にお送りください。

なお、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することを、すでにご案内しています。しかしながら、今回の再申入れに対し、その申入れ趣旨を踏まえた回答でないと当方が判断した場合は、前文にかかわらず、真摯な対応を得られていない旨の途中経過を公表することもあることを申し添えます。

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。

## 記

### 1. 貴社回答書の「1」について

貴社は、「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）の「契約の解除」の定めにおいて、「お客様のご都合によるプログラムの中断」とのみ記載しており、「プログラム」の定義もなく、その中断の「時期」についても記載していません。

その結果、本件約款の「契約の解除」の当該条項は契約締結後渡航前でも消費者に適用される可能性があります。

渡航前後の時期を区切らずに損害賠償を予定する記載であれば、貴社に損害が発生していないにもかかわらず、或いは貴社の平均的損害を超えて損害賠償を予定している条項となります。

この点、消費者契約法第9条1号違反であり、使用しないことを、当機構

では申入れています。

また、貴社の回答のように、本条項が「現地で」途中で学校を辞めた場合にのみ適用するという趣旨であるならば、「現地で」を入れて趣旨を明確にするとともに、本条項にいう「プログラム」が「現地プログラム」であることを明確にする条項を本件約款に記載すべきことをあらたに申入れます。

## 2. 貴社回答書の「2」について

当機構の申入れは、申込金について貴社本件約款では2つの説明があるが、申込金は国内サポート代金であるから、プログラムの進行度合いに応じて解約時には返金すべきであることを指摘しています。

貴社の回答では、「申込金は、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、貴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る」と主張されています。

しかし、申込金以外に国内サポート費用の対価は存在しません。したがって「貴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」であるということは、すなわち国内サポート費用の対価にほかなりません。

また、貴社の申込金が、在学契約における学納金である入学金とは全く法的性格が異なることも明らかです。在学契約は教育的な観点から通常の準委任契約とは異なる法的性格を認められたものであって、特に入学金は、入学する地位を確保しなければ他の時期に入学できないという授業開始時期との関係で支払われるものであること、複数の志望校がある場合に他の学校の試験に落ちて入学できないとしても入学金を納めておけばその学校には入学することができるという消費者のメリットがあることから、特別に入学する地位の対価という法的性格が認められたものです。

貴社の留学あっせん契約は、あっせんという役務提供に過ぎず学校教育を提供するものではないので、在学契約ではありません。そして、いつでもプログラムに参加できること、他の留学あっせん業者も多く存在することから、特別な地位を確保する必要性もありません。

したがって、貴社の留学あっせん契約は単なる準委任契約にすぎません。

ですから、申込金は、入学金と同様の特別な法的性格を与えられることにはならず、準委任契約における解約であり、民法上、貴社の役務の履行度合いに応じて解約時には返還されることとなります。

貴社の回答では、「法律上の根拠」があれば返金できるという趣旨だと説明されていますが、「法律上の根拠」としては、債務不履行だけでなく、消費者契約法に基づく取消権もありますし、もともと準委任契約はいつでも取り消すことができるのですから、貴社の役務の履行度合いに応じて返金すべきであることが民法上の要請です。これに反して消費者に不利益な違約金を定めたものであるならば、消費者契約法第9条1号に反することは明らかですから、本件約款の記載を改め、役務の履行度合いに応じて返金することを明示することを申入れます。

### 3. 貴社回答書の「3」について

回答書では、申入れが「契約締結日からの経過日数を基準に」キャンセル料を定めることが一般的だと主張していますが、旅行約款でも、旅行開始日を基準にして遡って日数毎にキャンセル料を定めていますので、契約締結日からの経過日数を基準にするとの一般的事実はなく貴社の誤解です。

通常、留学あっせんの解約に伴う損害は、貴社が役務を履行したことにより発生すると考えられますし、渡航日に近づくほど役務が多く履行され、留学先への支払いも多くなりますから、契約締結日からの経過日数を基準にキャンセル料を定めることは不合理であると、当機構は申入れているのです。

本件約款のように履行した役務と無関係にキャンセル料を定めることは平均的損害を超えたものであることは明らかですので、直ちに本件約款の使用を止めることを申入れます。

しかし一方、貴社は合理的な定めだということを主張されているので、契約締結日からの各経過日数と貴社の具体的損害との対応関係を明らかにしていただきたく再度申入れます。

また、「業界の約款例」ということで2社の約款が貴社から提示されましたが、当機構としても、貴社と同様の事業を別途長く営業している「株式会社 留学ジャーナル」の留学プログラム約款（写し）を送らせて頂きますのでご再考ください。

### 4. 貴社回答書の「4」について

語学レベルでの不利益事実を告知していない勧誘行為に関わる申入れ事項に対して、貴社回答書では十分に回答していただけていません。

「説明を尽くしている」という回答ですが、必要な語学レベルの説明をしたならば、さらにその際には、どの程度の割合（人数・率）で看護実習コースに進めるのかを説明され、理解いただかないと、通常は契約しないと思われるコース内容であると考えられます。

従って、説明を尽くしたというのであれば、どの程度の割合の人が必要な語学レベルを達成し、看護実習コースに進んだかについても説明をされていると思料します。この点について、実際の割合について説明した具体的数値を含む内容を回答願います。

以上

#### 【添付資料】

株式会社 留学ジャーナルの「留学プログラム約款」の写し

<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、事務局長 小倉 健吾  
TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077



