

— 消費者トラブル情報 —

〈あいちクリオ通信 平成29年1月号 (No. 343) 〉

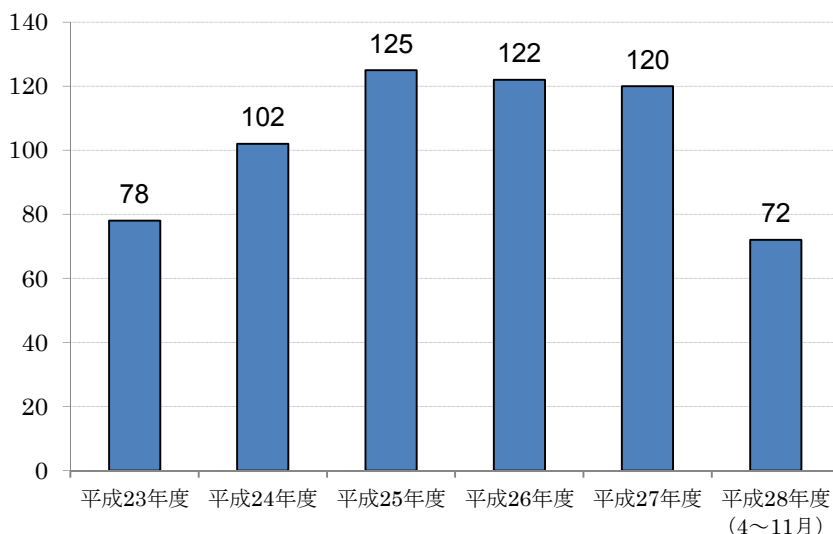
学習塾の契約トラブルに関する相談が多数！

～解約時の取扱い等を確認し、指導内容等に納得した上で、契約しましょう～

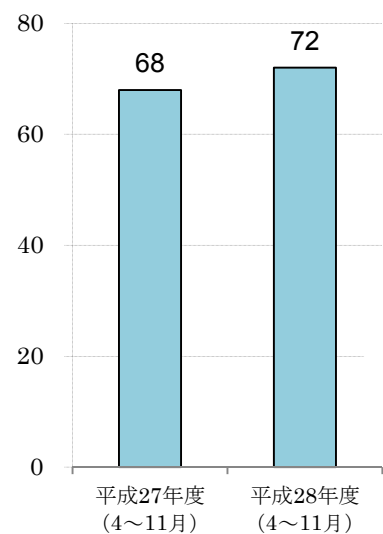
- 「子どもがやめたいというので『今月で退塾したい』と申し出たところ、来月分の月謝も請求された。払わないといけないか。」「指導内容が事前の説明と異なるため解約したい。」等の相談が多く寄せられています。
- 平成28年度（4～11月）の愛知県及び市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち、学習塾の契約トラブルに関する相談は72件ありました。前年同期の68件に比べて微増（105.9%）となっており、**平成25年度以降、高い水準で推移しています。**
- 受験シーズン真っただ中の今の時期は、学習塾では新年度生の新規契約・更新の時期でもあります。**契約の際には、指導内容が納得のいくものであるか、解約時の取扱いはどのようなものであるか等を書面で十分に確認しましょう。**



【相談件数（※）の推移】（単位：件）



【同期比較】（単位：件）



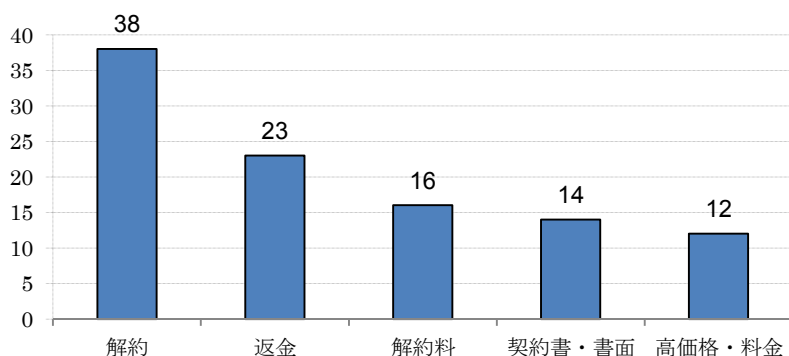
※ 愛知県内の消費生活センターが、平成29年1月10日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、商品・役務別の「学習塾」に関する相談を集計しています。

学習塾の契約トラブルに関する相談概要

＜データ及び最近の事例から＞

- ☆ 平成28年度（4月～11月）に寄せられた相談（72件）について相談内容別で見ると、「解約」が38件（52.8%）で最も多く、次いで「返金」が23件（31.9%）、「解約料」が16件（22.2%）となっています。
- ☆ 指導対象別では、中学生が28件（38.9%）で最も多く、次いで高校生が23件（32.0%）、小学生が14件（19.4%）となっています。
- ☆ 学習塾に係る費用は高額なものが多く、価格帯別で見ると、50万円以上100万円未満の相談が16件となっています。契約購入金額では、平均額が13万円、最高額が93万円となっています。

◆相談内容別（単位：件）（上位5種、重複計上）



- 【解約】 契約後、解約を希望するもの
- 【返金】 返金希望、返金に関する苦情など
- 【解約料】 違約金や解約手数料などを請求されたもの
- 【契約書・書面】 契約書類が不交付、不備なもの
- 【高価格・料金】 契約金等が高額であるとの苦情など

◆指導対象別

学 別	件 数	構成比
中学生	28 件	38.9%
高校生	23 件	32.0%
小学生	14 件	19.4%
不 明	7 件	9.7%
合 計	72 件	100.0%

◆価格帯別

契約購入金額	件 数
5 万円未満	2 件
5 万円以上 10 万円未満	15 件
10 万円以上 50 万円未満	11 件
50 万円以上 100 万円未満	16 件

（不明を除く。）

◆契約購入金額 平均額：13万円 最高額：93万円

◆既支払額 平均額：7万円 最高額：60万円

◇愛知県内の消費生活センターにおける相談件数内訳

県のセンター（5か所）	31件
市町村のセンター（※）	41件
計	72件

※ 平成28年度市町村消費生活センター
（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター。平成28年4月1日設置済みセンターのデータを集計。）



愛知県に寄せられた相談事例

◎中3の息子が通う学習塾の夏期講習を申し込んだが、退塾したいし夏期講習もやめたい。(40代女性)

息子が通い始めた学習塾は月謝制で、毎月2万5千円を支払っている。先日、夏期講習の説明を受け、一度申し込んだらキャンセルはできないと言われた。後日、7月6日から9月7日までの間に16コマを受講できる夏期講習コースに申し込み、8万円を支払った。その後、息子が塾をやめたいと言出したため、7月の通常授業は始まっていたが、7月末での退塾と夏期講習のキャンセルを申し出たところ、「通常授業を今月でやめる場合は、2万円の違約金を払ってもらうことになる。8月分の月謝を払ってもらえば8月末まで通塾することができる。夏期講習はキャンセルできないので返金もしない。」と言われた。すぐにやめたいし、夏期講習もキャンセルしたい。返金してほしい。

(助言) 契約書を見たところ、通常授業については、特定商取引法の「特定継続的役務提供の適用を受ける」と書かれていたため中途解約の扱いになり、違約金は月謝と2万円のいずれか安い方になることを説明した。また、この夏期講習の契約は、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当するが、法定記載事項が書かれた契約書面が交付されていないことから、クーリング・オフが可能であることを助言した。

⇒後日、相談者から、クーリング・オフにより夏期講習代金8万円が全額返金されたとの連絡があった。通常授業については、8月分を支払って受講することにしたとのことであった。

◎小6の娘の退塾を申し出た。通わない2か月分の月謝を払いたくない。(40代女性)

娘の中学受験のため、学習塾に説明を聞きに行ったところ、「生徒3対先生1の個別指導で、学校に対応した授業をする。」と言われた。月謝は6万円で、すでに年間教科登録料10万円と施設設備費3万円を支払った。ところが、実態は生徒10対先生1で、先生の対応も悪いため、我慢できないので退塾を申し出た。規約には5日までの退塾申出で翌月末の退会になると書いてあるが、翌月分まで支払わなければならないか。

(助言) 月謝制ではあるが、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に該当する。クーリング・オフについて書かれた契約書面が交付されていないため、クーリング・オフを主張できるので、本来ならば支払済みの代金の返還を求めることができることを説明した。

相談者は、支払済みの代金の返金は求めないが、今後の支払いはしたくない、とのことであったため、上記の理由により今後の支払いはしない旨を書面で通知して様子を見るように伝えた。

⇒後日、相談者から、2か月分の請求はなかった旨の連絡があった。

アドバイス

●次のことに注意しましょう。

・学習塾の契約は、契約金額が5万円を超え、かつ契約期間が2か月を超える場合は、特定商取引法に定める「特定継続的役務提供」の対象となりますので、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフすることができます。

また、クーリング・オフ期間が過ぎ、すでに指導を受け始めている場合は、2万円又は1か月の授業料相当額のいずれか低い額を解約料として支払うことで、中途解約ができます。

・指導内容等に不満があるため解約をしたいという相談が多く寄せられています。契約する前に、納得のいくまで十分に確認をしましょう。また、指導方法が子どもに適しているか、続けられるかが契約の際にはわからないことが多いので、解約時の取扱いについて、契約する前に書面で確認をしましょう。

※特定商取引法に定める「特定継続的役務提供」としてクーリング・オフの対象となる「学習塾」とは、入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校教育法第1条に規定する学校(幼稚園及び大学を除く。)の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授をいう。

●早めに相談しましょう。

・契約トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。



狙われやすい「20歳」新成人の消費者トラブル ～契約は慎重に！きっぱり断る勇気も必要です～



20歳になった若者からの相談件数は未成年者と比べて多く、また、ローンやクレジットにより、契約金額も高額になりがちです。20歳になると未成年であることを理由に契約を取り消せなくなります。社会経験の乏しい若者は狙われやすく、特に注意が必要です。

- ・未成年者の場合、親権者の同意なく行った契約については、原則契約を取り消すことができますが、20歳になると未成年者取消権の保護は与えられず、いったん契約を結ぶと容易に解約することはできません。契約は法的な責任を負う約束であることを自覚し、安易な気持ちで契約することはやめましょう。
- ・簡単に大金を稼げる、儲かるといった、うまい話はありません。友人や先輩などに誘われると、つい気軽に応じてしまいがちですが、甘い言葉をうのみにせず、冷静になって考えましょう。不審に思う点があったり、よくわからないまま高額な契約をすることは非常に危険です。きっぱりと断る勇気も必要です。
- ・不安に感じたときは一人で抱え込まず、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。なお、消費生活相談窓口相談したことが家族や友人に伝わることはありません。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設案消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			※H28.10.18現在
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) 188 いやや(嫌や!)			