

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成26年3月号 (No. 310) >

学習塾・家庭教師の契約時の注意点！

長期間・高額な契約は、なるべく避けましょう。

学習塾及び家庭教師の契約については、契約期間が長く、かつ費用が高額となる場合に後でトラブルになりやすい傾向があります。

学習指導の契約に高額な教材購入が付帯する場合もあり、消費者の費用負担が大きくなる例も見受けられます。

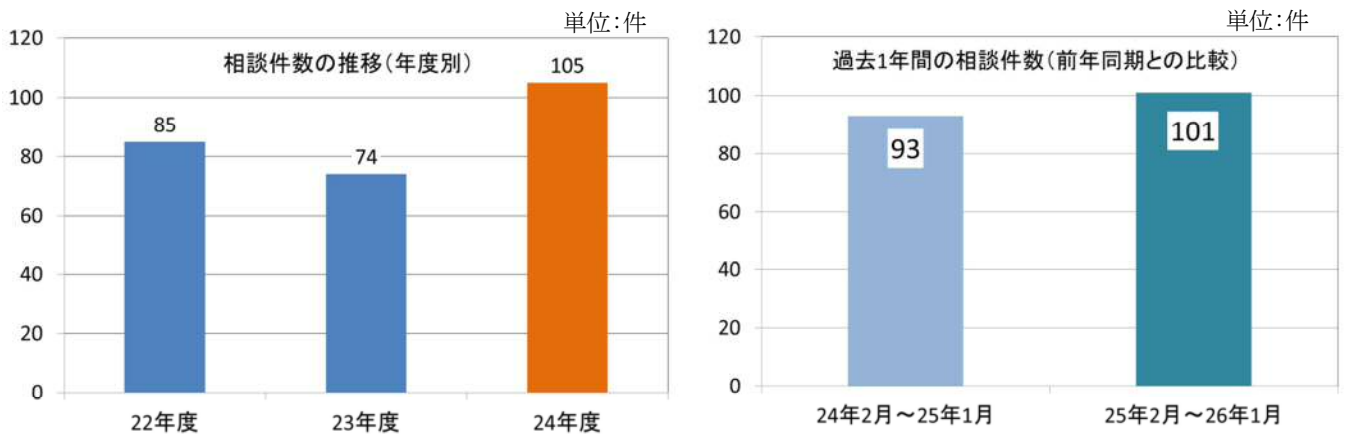
「勧誘時に成績が上がると言われたのに効果がなかった」、「講師の質が低かった」などの不満を感じて解約を申し出ても、返金に応じてくれなかったり、多額の解約料を請求されたなどの苦情も寄せられています。

勧誘時の「絶対に成績が上がる」、「学校に合ったやりかたで教える」、「ベテランの講師を担当させる」などのセールストークを鵜呑みにしないで、指導内容等を書面で確認しましょう。

学習塾や家庭教師とセットで、複数科目・複数年分の教材を購入させられたとの相談もあります。契約の時点では、長期間続けられるかどうか定かではありません。学習教材の購入は最少単位にしましょう。

※過去1年間の学習塾及び家庭教師に関する相談の傾向につきましては、2～3ページをご覧ください。

○学習塾及び家庭教師に関する相談件数の推移



昨年度から、学習塾及び家庭教師に関する相談が増加しています。平成26年1月までの1年間に寄せられた相談は101件で、前年同期に比べて8.6%（8件）増加しました。



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、3月7日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

学習塾及び家庭教師に関する相談の傾向

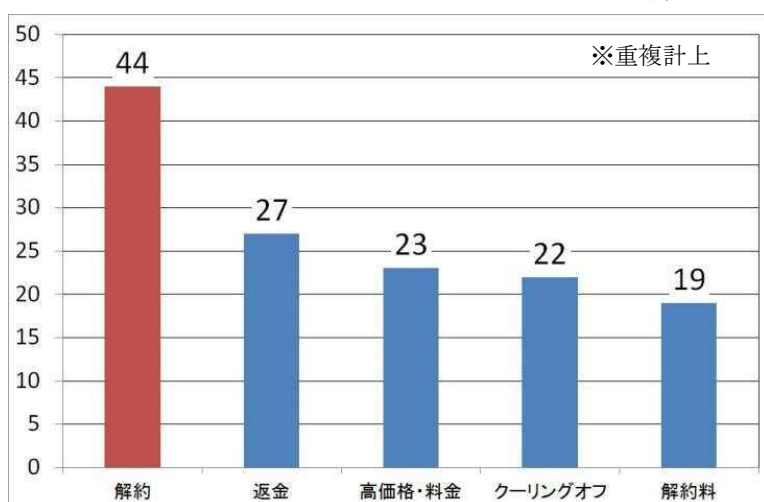
＜過去1年の相談事例から（平成25年2月～平成26年1月）＞

- ☆ 学習塾及び家庭教師に関する相談の内容別では、解約を希望するものが43.6%（44件）と最も多く、次いで返金を求めるものが26.7%（27件）、金額が高いとの苦情が22.8%（23件）の順となっています。
- ☆ 学習塾及び家庭教師に係る費用は、比較的高額になる傾向が見受けられます。契約購入金額の平均は約41万円、最高は150万円に上っています。価格帯別では、10万円以上50万円未満のものが最も多く、21件となっています。
- ☆ 学習指導の内容や教師の質が勧誘時の説明と異なっていたり、高額なお金が支払えないなどの事情により解約を申し出ても、返金に応じもらえなかったり、高額な解約料を請求されたなどの相談が多く寄せられています。

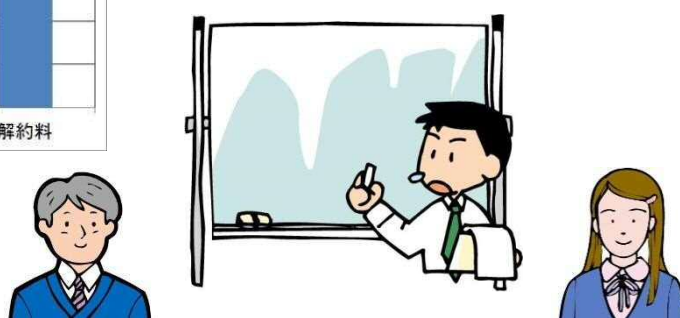
【学習塾及び家庭教師に関する相談状況（平成25年2月～平成26年1月）】

○相談内容別分類

単位：件



- 【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。
- 【高価格・料金】 契約金等が高額であるとの苦情
- 【クーリングオフ】 クーリングオフが可能なもの。
- 【解約料】 解約手数料や違約金を請求されたもの。



○価格帯別相談件数

契約購入金額	件数
0円以上1万円未満	2
1万円以上10万円未満	14
10万円以上50万円未満	21
50万円以上100万円未満	9
100万円以上500万円未満	5
不明	50
計	101

◆契約当事者の職業別

- ①給与生活者：54件（48.4%）
- ②家事従事者：35件
- ③その他：12件

◆契約購入金額

平均：412,000円 最高額：1,500,000円

◆既払金額

平均：152,000円 最高額：1,500,000円



相談事例

約束が果たされないので解約を申し出たら、高額な違約金を請求された。

(中央県民生活プラザ 相談者:女性)

高1の息子の夏休みに、何度も勧誘の電話を受けた。息子と説明会に行った際、「主要科目を学校に合ったやり方で全て教える。息子さんなら、DVDを聞くだけで有名大学に入れる」と言われた。塾の契約とセットで、教材とDVDを購入した。月謝は約3万円、教材費等を合わせると約150万円だ。しかし、数学しか見てくれない上に、学校の内容とも合わない。テスト結果も成績表も見てもらえず、成績は下がった。最初の説明と違うので文句を言ったが、相手にされなかった。解約を申し出たら、業者の決めた算出方法で応じると言われ、教材は使用したものも返金すると言われていたのに、未開封以外は使用済みとみなされて未開封分に違約金20%が加算された。既に84万円を支払ったが、約7万円しか返金できないとされ、解約合意書にサインするよう求められた。話が違う。

契約書を確認したところ、塾の契約と教材の売買契約が別ものになっており、売買契約書の裏面には業者独自のクーリングオフ基準が記載してあった。内容は特定商取引法に規定する法定書面の条件を満たしていなかったため、相談者から「指導内容に対する不満及び法定書面の交付がないこと」、「落書きがなければ教材は返品できると言われたのに、できないのは不実告知による誤認で契約したことであり、改めて契約解除をする」という書面を送るよう助言した。その後、相談員から業者に、法定書面交付の必要性を説明した。業者は、書面不交付を認めクーリングオフに応じ、教材を返還後、既払金84万円が全額返金された。

家庭教師の契約をしたが教師の質が低く、教材も大量にあるため解約したい。

(中央県民生活プラザ 相談者:女性)

中学生の娘の成績が落ちたので、家庭教師をつけたいと思っていたところに電話があった。月2万円と聞き、「子どもの性格に合わせた指導をする」と言われ、契約した。10日後に教材が届いたが、3年分と大量である上に、教師も希望した女性ではなく、男性で指導経験がほとんどない人がきた。契約書類を確認したら、期間が1年のはずなのに3年となっていた。解約したい。

勧誘時の説明と異なることを理由に契約解除を申出て、場合によっては書面通知することを助言した。結果、業者が落ち度を認めて、全面解約できたとの報告があった。家庭教師や学習塾の契約の際の注意点を説明した。

アドバイス

☆販売員のセールストークを鵜呑みにしないで書面で確認しましょう。

勧誘時に「学習指導で成績が必ず上がる」、「ベテランの教師をつける」など、事実と異なる説明をされたとの相談も寄せられています。指導内容などは書面で確認しましょう。

また、業者の説明が十分でなかったり、イメージと違ったとしても、相談事例のように全額返金されるとは限りません。分からない点については十分な説明を求め、契約は慎重に。

☆一度に大量・多額な学習教材を購入することは避けましょう。

学習塾や家庭教師の契約に加え、複数年、複数科目の教材をセットで購入させられたとの相談も寄せられています。契約時点には、子どもに合う内容か、長時間使い続けられるかどうかは分かりません。学習教材の購入はなるべく最少単位にし、学年ごと、必要な科目だけを契約しましょう。

教材の全体量を把握するため、科目名、問題集、テキスト、テスト用紙、CD-ROM等、購入する商品の一覧が記載された書面を受け取りましょう。

☆契約書に中途解約条項があることを確認しましょう。

クーリングオフ期間が過ぎても、特定商取引法に規定する「特定継続的役務提供」に当たると場合は、学習塾や家庭教師などの指導だけでなく、学習教材の途中解約も可能です。

契約書面に中途解約条項があることを必ず確認しましょう。また、法外な解約料の請求を受けないためにも、解約条件を確認しましょう。

トラブルに遭った場合は、早めに最寄りの県民生活プラザ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。

消費生活相談の概要 一速報一

＜平成25年度（4月～1月）の相談の特徴＞

平成26年1月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,429件となり、平成26年1月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は14,966件となりました。この件数は、前年同期（13,569件）と比べて**10.3%（1,397件）増加**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年4月～平成26年1月） 単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
1月	614	164	86	113	213	55	154	30	1,429
H25年度(4～1)	6,406	1,693	901	1,253	2,263	754	1,427	269	14,966
前年同期	5,827	1,744	884	1,098	1,921	740	1,165	190	13,569

☆ **30代を除く各年代からの相談が増加**……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,802件で最も多く全体の18.7%を占め、次いで、「70歳以上」の2,499件（16.7%）、「30代」の2,408件（16.1%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期504件増（2,499件）となっています。

☆ **食料品に関する相談が増加**……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が4,662件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,298件、健康食品、飲料などの「食料品」の1,164件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期523件増（1,164件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が3,548件で最も多く、次いで、「健康食品」の669件、「工事・建築」の378件の順となっています。増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期343件増（669件）、「デジタルコンテンツ」が同110件増（3,548件）、「インターネット接続回線」が同73件増（332件）となっています。

☆ **通信販売に関する相談が多い**……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は9,882件で、総相談件数14,966件の66.0%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が6,212件で最も多く店舗外取引に関する相談の62.9%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の1,664件（16.8%）、「訪問販売」の1,503件（15.2%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が3,516件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期246件増（406件）、「インターネット接続回線」が同64件増（163件）、通信販売の「デジタルコンテンツ」が同103件増（3,516件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
1月	65	151	224	304	186	179	209	111	1,429
25年度(4~1)	706	1,663	2,408	2,802	1,783	1,927	2,499	1,178	14,966
構成比(%)	(4.7)	(11.1)	(16.1)	(18.7)	(11.9)	(12.9)	(16.7)	(7.9)	(100.0)
前年同期	601	1,617	2,421	2,587	1,597	1,590	1,995	1,161	13,569
対前年同期 増減数	(+105)	(+46)	(-13)	(+215)	(+186)	(+337)	(+504)	(+17)	(+1,397)
対前年同期 増減率(%)	(+17.5)	(+2.8)	(-0.5)	(+8.3)	(+11.6)	(+21.2)	(+25.3)	(+1.5)	(+10.3)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		食料品	教養 娯楽品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
1月	636	148	108	106	782	433	96	39	39	11	1,429
25年度(4~1)	6,002	1,164	1,144	873	8,834	4,662	1,298	523	456	130	14,966
構成比(%)	(40.1)	(7.8)	(7.6)	(5.8)	(59.0)	(31.2)	(8.7)	(3.5)	(3.0)	(0.9)	(100.0)
前年同期	4,606	641	1,041	594	8,836	4,441	1,361	547	509	127	13,569
対前年同期 増減数	(+1,396)	(+523)	(+103)	(+279)	(-2)	(+221)	(-63)	(-24)	(-53)	(+3)	(+1,397)
対前年同期 増減率(%)	(+30.3)	(+81.6)	(+9.9)	(+47.0)	(-0.0)	(+5.0)	(-4.6)	(-4.4)	(-10.4)	(+2.4)	(+10.3)

※主な商品等 食料品…健康食品669件、飲料109件、調理食品107件、魚介類82件、穀類45件など
 教養娯楽品…電話機・電話機用品148件、新聞98件、パソコンソフト88件、パソコン79件など
 被服品…婦人用バッグ91件、運動ぐつ86件、靴70件、財布類66件、ネックレス48件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,548件、インターネット接続回線332件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品296件、公社債166件、フリーローン・サラ金142件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業64件、宝くじ56件、スポーツ・健康教室36件、資格講座28件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス180件、医療サービス56件、歯科治療29件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1月	デジタルコンテンツ	調理食品	四輪自動車	インターネット 接続回線	健康食品	工事・建築	ファンド型 投資商品	布団類	公社債	化粧品	
	336	75	34	30	30	26	19	18	16	16	
25年度(4~1)	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	インターネット 接続回線	ファンド型 投資商品	携帯電話 サービス	修理サービ ス	エステティ ック サービス	公社債	
	3,548	669	378	349	332	296	221	208	180	166	
前年同期	3,438	326	407	342	259	257	221	191	188	165	
対前年同期 増減数	(+110)	(+343)	(-29)	(+7)	(+73)	(+39)	(0)	(+17)	(-8)	(+1)	
対前年同期 増減率(%)	(+3.2)	(+105.2)	(-7.1)	(+2.0)	(+28.2)	(+15.2)	(0.0)	(+8.9)	(-4.3)	(+0.6)	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が697件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
1月	138	606	114	13	2	2	14	889
25年度(4~1)	1,503	6,212	1,664	200	70	92	141	9,882
構成比(%)	(15.2)	(62.9)	(16.8)	(2.0)	(0.7)	(0.9)	(1.5)	(100.0)
前年同期	1,677	5,353	1,374	217	31	0	121	8,773
対前年同期 増減数	(-174)	(+859)	(+290)	(-17)	(+39)	(+92)	(+20)	(+1,109)
対前年同期 増減率(%)	(-10.4)	(+16.0)	(+21.1)	(-7.8)	(+125.8)	(0.0)	(+16.5)	(+12.6)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H24年度のデータはありません。

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
1月	新聞 11	布団類 10	テレビ放送サービス 9	工事・建築 9	給湯システム 7
25年度(4~1)	工事・建築 176	テレビ放送サービス 78	新聞 78	布団類 61	ソーラーシステム 58
対前年同期 増減数	218 (-42)	66 (+12)	88 (-10)	52 (+9)	86 (-28)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	デジタルコンテンツ 331	婦人用バッグ 12	靴 11	化粧品 9	運動ぐつ 9
25年度(4~1)	デジタルコンテンツ 3,516	健康食品 104	運動ぐつ 83	パソコンソフト 79	婦人用バッグ 77
対前年同期 増減数	3,413 (+103)	71 (+33)	26 (+57)	38 (+41)	28 (+49)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	インターネット接続回線 17	公社債 12	健康食品 10	ファンド型投資商品 5	ワープロ・パソコン内職 3
25年度(4~1)	健康食品 406	インターネット接続回線 163	ファンド型投資商品 144	公社債 105	株 67
対前年同期 増減数	160 (+246)	99 (+64)	151 (-7)	95 (+10)	92 (-25)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
1月	健康食品 5	化粧品 1	布団類 1	電話機・電話機用品 1	パソコンソフト 1
25年度(4~1)	健康食品 63	化粧品 21	ミネラルウォーター 8	電話機・電話機用品 5	浄水器 5
対前年同期 増減数	53 (+10)	33 (-12)	2 (+6)	3 (+2)	4 (+1)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
1月	健康食品 1	婦人用バッグ 1			
25年度(4~1)	健康食品 25	化粧品 5	単行本 4	魚介類 4	果物 3
対前年同期 増減数	0 (+25)	2 (+3)	10 (-6)	2 (+2)	0 (+3)

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	指輪 1				
25年度(4~1)	四輪自動車 14	指輪 9	婦人洋服 7	ネックレス 6	着物類 3
対前年同期 増減数	0 (+14)	0 (+9)	0 (+7)	0 (+6)	0 (+3)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H24年度のデータはありません。