

日本語教育サービスの中途解約に  
係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

令和2年10月

東京都生活文化局

## はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決に当たっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するに当たっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に御活用いただいております。

本書は、令和2年6月4日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「日本語教育サービスの中途解約に係る紛争」について、令和2年10月20日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広く御活用いただければ幸いです。

令和2年10月

東京都生活文化局

# 目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始と処理結果等	1
第 4	本件における法的問題点を検討するに当たり整理した事実及び主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	4
3	認定できる事実	5
4	法的問題点の検討に必要な事項で確認できなかった事実	5
第 5	報告に当たってのコメント	
1	本件事案における法的問題点についての検討	6
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	10
■	資 料	
1	「日本語教育サービスの中途解約に係る紛争」処理経過	13
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	14

## 第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 20歳代 女性（留学生）  
相手方（事業者） 1社 日本語教育サービス提供事業者

## 第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

申立人は、日本の大学院進学を希望しており、来日して日本語を学ぶため、相手方が提供する進学1年9か月コース（平成30年7月入学）に申し込んだ。学費<sup>1</sup>は、相手方の請求により、平成30年5月に最初の1年分を、令和元年5月に残りの9か月分を支払った。契約書は渡されておらず、2年目の学費の振り込みに関する書類には、返金に関する記載はなかった。

令和元年9月下旬から希望の大学院に入学できることが決まったため、相手方に9月中の退学と10月以降の学費の返金を申し出たが、相手方からは、ルールにより一切返金できないと言われた。

その後も、中途退学後の返金を希望し交渉したが、相手方が応じなかったため、紛争になった。

## 第3 委員会による処理開始と処理結果等

本件は、令和2年6月4日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は令和2年6月15日から同年9月24日までの5回にわたって開催された。

（詳細は資料1のとおり）

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、当事者双方への聴取事項の検討及び相手方へ提出を依頼する資料の検討を行った。なお、部会終了後、同部会の審議に基づき、相手方に対し資料提出等の依頼を行った。

第2回部会では、申立人の聴取を行い、契約内容、相手方で受けた授業及び受験対策の内容、クラスの編成方法及び状況、2年目の学費支払及び中途解約の経緯、並びに希望する解決内容等について聞き取った。

第3回部会では、相手方に事前に提出依頼していた資料などを基礎とし、相手方への聴取を行う予定としており、この聴取には代表者が出席する旨の連絡を受けていた。なお、事前に提出依頼していた資料の大半は提出されていなかった。

第3回部会を開催したところ、出席者変更の事前連絡はなかったが、相手方からの聴取予定日時に相手方代理人弁護士が出席し、「裁判所における手続により本件の解決を図ることを決め、同手続の申立てを行った」との申し出があった。このため、未提出分の資料の提出及び聴取への協力並びに当部会による紛争解決が拒否された。

---

<sup>1</sup> 本報告書において、「学費」とは、本件相手方から日本語教育サービスを受けるに当たり必要となる申込費・入学金・授業料・施設費・副教材費などを含む費用を指す。

部会は、上記のとおり相手方から当部会における紛争解決を拒否されたことを受け、今後の対応について検討したが、審議に足る調査ができないことから、具体的なあっせん案を示すことが難しいため、本部会における本件の解決処理の終了を以てした。

ただし、本件が「都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争」であるとして、その公正かつ速やかな解決を図るために、東京都知事からその処理が委員会に付託されたことに鑑み、本件で考え得る法的問題点について引き続き審議し、同問題点についての部会としての基本的な考え方を示すこととした。

## 第4 本件における法的問題点を検討するに当たり整理した事実及び主張

本件事案における問題点を検討するに当たり整理した事実及び当事者の主張は次のとおりである。

①部会における聴取時の申立人の主張、②相手方提出資料による相手方の主張、③申立人提出資料、相手方提出資料及び相手方のウェブサイトから認定できる客観的事実、④相手方の協力が得られなかったため確認できなかった事実の順に述べる。

### 1 申立人の主張

- (1) 日本の大学院への進学を目指しており、大学院受験に必要な日本語能力を身につけるため、自国の留学仲介業者を通じて、日本の留学の在留資格が取得できる相手方に、進学<sup>2</sup>1年9か月コース（就学（契約）期間：平成30年7月～令和2年3月）を申し込んだ。
- (2) 申込みに当たって、試験や面接を受けることはなかった。申込後、仲介業者を通じて学費納付依頼書を渡された。同依頼書には、1年目と2年目の学費とそれぞれの納付期限が記載されていたので、平成30年5月に1年目の学費を振り込んだ。注意事項として、分割払いはできないこと、納付後には原則として返還されないことが記載されていた。現地の大使館または領事館でビザの発行を拒否された場合には、入学金を控除し、そのほかは全て返還するとのことだった。この学費納付依頼書以外、相手方との契約書や納付した学費の返金条件等を明示した書類等は渡されていない。
- (3) 来日直後に、面接とクラス分けのテストを受けて初級<sup>3</sup>クラスに配属された。初級クラスでは日常会話を学び、3か月後には中級クラスになった。
- (4) 中級クラスは日本語能力試験<sup>4</sup>N2対策の内容で、6か月後には上級クラスになった。
- (5) 中途退学するまでの上級クラスの授業は、日本語能力試験N1とEJU<sup>5</sup>（日本留学

<sup>2</sup> 部会が相手方のウェブサイトを確認したところ、長期コース（進学コース・日本語能力試験コース）及び短期コースなどの設定があった。

<sup>3</sup> 部会が相手方のウェブサイトを確認したところ、長期コースのカリキュラム説明において、初級、中級、上級、進学、各レベル多数のクラスがあると記載されていた。

<sup>4</sup> 日本語能力試験は、日本語を母語としない人を対象に、日本語能力を測定し、認定することを目的とした試験。5段階(N1、N2、N3、N4、N5)のレベルがある（国際交流基金と日本国際教育支援協会が運営する日本語能力試験公式ウェブサイトより）。

<sup>5</sup> 日本留学試験は、外国人留学生として、日本の大学（学部）等に入学を希望する者について、日本の大学等で必要とする日本語力及び基礎学力の評価を行うことを目的に実施する試験。日本留学試験の出題科目は、日本語、理科（物理・化学・生物）、総合科目及び数学だが、志望校が指定する受験科目を選択して受験する（独立行政法人日本学生支援機構ウェブサイトより）。

試験)の日本語科目対策の内容だった。

- (6) 入学時期は4月、7月、10月、1月の年4回。進学コースの学期は4月～6月、7月～9月、10月～12月、1月～3月に分かれていた。クラス分けは学期ごとに行われるが、学期の途中でもメンバーが入れ替わることがあった。
- (7) 入学時以外の各生徒のクラス分けについては、クラスごとにいる担任の先生がテストやミーティングで見極めてレベルを決めているのだと思う。
- (8) 進学コースでは入学時期の異なる生徒が同じクラスにいた。また、短期コースの人と同じクラスにいたことがあり、その人は3か月後に帰国した。
- (9) 相手方の授業は半日で、残りの半日は英語や数学など大学院入試に必要な専門科目の受験対策のための別の塾に通っていた。周りの留学生も塾に通っている人が多かったので、塾を紹介してもらった。大学院の情報などはこの塾から得ていた。
- (10) 相手方からの入試対策としては、担任の先生に第一志望の大学院への出願文書や2次面接用の説明用原稿を渡して直してもらったり、基本的な面接のマナーについて、10分程度の指導を3、4回受けたりした。また、大学院への出願には日本語能力試験N2以上の証明書の提出が必要であったが、出願時に日本語能力試験N2を受けていなかったため、相手方から有料で日本語能力の証明書<sup>6</sup>を出してもらった。
- (11) 令和元年5月に、2年目の学費の振り込みに関する書類が担任の先生から配られた。その時点では第一志望の大学院の受験はまだだったが、他の大学に10月から入れることが決まっていたので、9月頃に中途退学する可能性があると考えていた。その書類には、納付後には原則として返還されないと書かれていなかったため、返金について聞いてから振り込もうと思いき、担任の先生に、9月頃に中途退学したら返金してもらえるのか聞いた。担任の先生から返金できると言われたので、2年目の学費を振り込んだ。
- (12) 2年目の学費の振込後、担任の先生から「事務の先生にも確認した方がよい」と言われたので、事務の先生に返金について聞いたら、「担任の先生は知らないかもしれないが実は納付後は返金できない」と言われて、驚いた。
- (13) 7月末に第一志望の大学院へ合格し9月下旬に入学できることになったため、10月以降の授業料の返金についていろいろな人と交渉した。8月に中途退学した友人が返金されたと聞いたので、理事長とも話したが、その友人は家族ビザであって申立人の留学ビザ<sup>7</sup>とは別の扱いになるので返金できないとのことだった。留学仲介業者からも交渉してもらったが駄目だった。留学仲介業者も返金条件については知らないようだった。
- (14) 9月中旬に退学に関する書類二通を事務室に提出に行ったが、指定の「退学届」に記載されていた「なお、授業料返還等の要求は致しません。」の文言を二重線で消して提出したところ、そのような退学届は認められないと受け取ってもらえず、もう一通の在留資格に関する手続に必要な活動機関からの離脱に係る書類だけ受け取っても

---

<sup>6</sup> 日本語能力の証明書は、大学院への出願に「日本語能力試験N2合格以上の認定結果及び成績に関する証明書」または「日本留学試験成績に関する証明書」が必要書類となっていたが、上記試験を受験できなかった場合は、大学及びその他の日本語教育機関による、日本語能力に関する証明書により代替できることとなっていた。

<sup>7</sup> この「留学ビザ」は「留学の在留資格」のことを指す。留学の在留資格を付与できるのは、法務大臣が文部科学大臣の意見を聴いて告示をもって定める日本語教育機関に限られる。日本語教育機関の告示基準(平成28年7月22日)では、留学の在留資格をもって在留している者に関する、在籍管理や地方出入国在留管理局の報告等が規定されている。

らえた。

- (15) 相談した消費生活センターから、語学教室で契約書類をもらっていないのでクーリング・オフできる可能性があるとのアドバイスを受け、退学後の授業料を返金してほしいという内容のはがきを9月下旬に送付した。その後、消費生活センターが交渉したが相手方は返金請求には応じないとのことだった。
- (16) 消費生活センターから、改めて、クーリング・オフではなく、中途解約と返金を求める文書を送付するようアドバイスを受けて12月下旬に郵送した。簡易書留とレターパックライトを用いて郵送したが、簡易書留は代表者の氏名が違う<sup>8</sup>からという理由で受け取りを拒否されて、手元に戻ってきた。
- (17) 相手方から反応がなかったため、令和2年1月下旬に相手方に確認の電話をしたところ、同日付の返事が届いたが、以前と変わらない内容で、返金交渉には応じてもらえなかった。
- (18) 中途退学後の受けていない期間に相当する学費の60%~70%を返金してほしい。

## 2 相手方の主張

相手方から提出された資料には、立証趣旨として次のような主張があった。

- (1) 募集要項では、大学等に入学資格のない者を出願不可とし、最終学歴の学校を卒業5年以内の若年者であること、日本語学習歴が250時間以上あることを証明できることを入学の条件としている。大学進学への情熱等の記載を就学理由書で要求している。
- (2) 入学面接と入学試験等で入学審査をしている。
- (3) 在留資格手配等の準備のため、出願締め切りを入学時期の半年近く前に設定した結果、一度開始された課程に、課程修了までの間に編入、参加できる学生は存在しない。  
(一旦、当該過程が始まった後は、退学等により学生数が減少することはあっても、過程に途中入学、編入する者は存在しない)
- (4) 卒業生の9割近くが、実際に大学等の学校に進学している。
- (5) 進学コースの全てのコースが進学目的のため、開始時期に関わらず3月に終了するものである。
- (6) 1クラスの生徒数は20人以下となっており、生徒1名当たりの学費の経費に対する影響が大きい。
- (7) 申立人ら生徒に対し、大学進学のための説明会等を行うなど、大学等への進学のためのサービスを提供している。
- (8) 担任の教師が申立人に対し、大学院出願時に必要な日本語能力証明書の作成、担当教授へのメール文日本語チェック、面接練習、口述試験用の原稿の日本語チェック及びプレゼン練習を行った。
- (9) 申立人の在留資格申請のため、(来日前に)戸籍謄本その他膨大な提出書面について、真偽を含めて確認し、審査の上で、申立人に代わり、入国管理局に対して申請を代行した。

---

<sup>8</sup> 代表者氏名については、申立人が日本語教育振興協会のウェブサイトによる相手方の学校案内ページ(平成30年更新)により確認して記載したとのことである。しかし、事務局が相手方の履歴事項全部証明書により確認したところ、平成29年に代表者が変更されていた。

### 3 認定できる事実

申立人提出資料、相手方提出資料及び相手方事業者のウェブサイトから認定できる事実は、次のとおりである。

- (1) 進学コースは年4回（4月、7月、10月、1月）入学機会がある。卒業時期は入学時期にかかわらず、入学の翌年度末（毎年3月）となっている。
- (2) 進学コース以外に日本語能力試験コース及び短期コース（3か月以下）のコースの募集がある。
- (3) 進学コースの生徒の大多数は大学や専門学校等への進学を希望しており、過去の進学実績は平成29年度及び平成30年度は9割近く、令和元年度は8割近くである。
- (4) 進学コースは入学時期に関わりなく、生徒のレベル別にクラス分けされており、各クラスの生徒には流動性がある。（1クラス20人以下）
- (5) 進学コースのクラスに短期コースの生徒が聴講生として編入することもある。
- (6) 相手方の進学コースは、修了することにより、何らかの資格等を得られる性質のものではない。
- (7) 相手方は申立人に対し、大学院への受験に際して、出願書類及び面接試験の原稿のチェック、面接指導を数回程度行った。
- (8) 申立人に係る留学の在留資格に関する事務処理は相手方が行っていた。

### 4 法的問題点の検討に必要な事項で確認できなかった事実

部会では、本件の解決に向けて以下2点の法的問題点を整理し、検討する必要があると考えていたため、相手方に資料提供を依頼し、聴取を予定していた。

#### 【検討すべき事項】

- ① 特定商取引に関する法律で規定する特定継続的役務提供の「語学の教授」には、入学者を選抜するための学力試験に備えるためのものを除くという除外規程がある。  
⇒ 申立人が契約した「進学コース」の制度及び内容等が入学試験準備に特化したものと認められるか。
- ② 相手方の「納付後の学費は一切返金しない」としているルールは、消費者契約法9条1号に基づき、中途解約における「平均的な損害の額」を超える部分について無効となると考えられる。  
⇒ 本件における「平均的な損害の額」

しかし、相手方の協力が得られなかったため、法的問題点の検討に必要な事項で確認できなかった事実は次のとおりである。

#### (1) 申立人との契約内容

入学手続の過程において、申立人は契約書等の存在を示されなかったという認識であったため、相手方の契約約款、申立人との契約関係書類、返金に関する規定等の提供を依頼したが、提供されなかった。

#### (2) 相手方提供役務内容

相手方のパンフレット、相手方の提供するサービスの内容が分かる資料、大学等の受験に必要な日本語以外のクラスの設置状況及び授業内容が分かる資料、設定する全コースの年間授業カリキュラムが分かる資料、申立人が受けたカリキュラムの内容が



分かる資料等の提供を依頼したが、提供されなかった。

進学の説明会等の資料及び担任の教師が申立人に対して行った第一志望の大学院受験時のサービス内容の資料のみ提出された。

(3) 中途解約による平均的な損害の額

相手方が設置する各コースの定員数、受講者数及び近年の中途退学者数とその返金等の実績が分かる資料の提供を依頼し、相手方への聴取により、経費の内訳、中途退学に伴う新たに発生する経費、入学選考の方法等の確認を予定していたが協力が得られなかった。

このため、確認できなかった事項は次のとおりである。

ア 進学コースの定員充足状況

イ 中途退学者の年間退学者数及びその返金状況

ウ 中途退学者の発生により相手方に発生する業務及び経費等

平成 30 年 5 月付学費納付依頼書による学費の内訳項目は下表のとおりであるが、留学の在留資格に係る経費がどの項目に含まれ、中途退学後も発生する経費、中途退学により新たに相手方に発生する業務及び経費などについては確認できなかった。

【学費の内訳項目】

第 1 年度	第 2 年度
①申込費	①学費 <sup>10</sup>
②入学金	②施設費
③学費 <sup>9</sup>	③副教材費
④施設費	
⑤副教材費	

エ 入学選考の基準及び実施方法並びに実施結果

入学選考が実際にはどのような基準により実施され、学力による合格・不合格の選考が実際に行われているのか確認できなかった。

## 第 5 報告にあたってのコメント

### 1 本件事案における法的問題点についての検討

本件は、日本の大学院進学に必要な日本語能力を身に付けるために、相手方の提供する 1 年 9 か月間の日本語教育サービス（平成 30 年 7 月入学）に申し込み受講していたところ、令和元年 9 月下旬から大学院に進学できることが決まったため、同年 9 月まででの中途解約と 10 月以降の学費の返還を求めたという事案である。本件では、相手方により当部会での紛争解決が拒否されたためにあっせん案の提示まで至らずに終了することとなったものの、本件事案における法的問題に対する考え方について、以下、(1) 特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）上の問題点、(2) 消費者契約法上の問題点の 2 つに分けて、順次検討を行うこととする。

#### (1) 特商法上の問題点

##### ア 特定継続的役務提供取引への該当性

<sup>9</sup> 「学費」と表記されているが、これは授業料を指していると思われる。

<sup>10</sup> 同上

本件においては、まず、相手方による日本語教育サービスの提供が特定継続的役務提供取引（特商法 41 条）に該当するかが問題となる。

特定継続的役務とは、「国民の日常生活に係る取引において有償で継続的に提供される役務であつて、次の各号のいずれにも該当するものとして、政令で定めるもの」（特商法 41 条 2 項）であり、具体的な役務の内容としては、特定商取引に関する法律施行令（以下「特商令」という。）12 条により、①エステティック、②美容医療、③語学教室（「語学の教授」）、④家庭教師、⑤学習塾、⑥パソコン教室、⑦結婚相手紹介サービスという 7 種類の役務がこれに該当するものと定められている（特商令別表第 4）。本件における日本語教育サービスの提供が以上のうちの「語学の教授」（特商令 11 条による指定期間〔2 か月〕及び指定金額〔5 万円〕を超えるもの）に該当する場合には、特商法 49 条 1 項に基づく中途解約権が役務受領者に与えられるとともに、その中途解約に伴い事業者が請求し得る金額の上限規制（特商法 49 条 2 項）が及ぶことになる。この場合、本件事案に関しては、令和元年 5 月に支払われた 9 か月分の学費（約 50 万円）から、中途解約によって通常生じる損害の額（5 万円または契約残額の 20%に相当する額のいずれか低い額）及び提供済みの役務の対価に相当する額を差し引いた残額については、相手方から申立人に対して返金を行わなければならないことになる。

この点に関し、特商令別表第 4 第 3 項における「語学の教授」については、小・中・高等学校、大学、専修学校の入学者を選抜するための学力試験に備えるためまたは小・中・高等学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものは含まれない旨の除外規定が置かれている。以上の除外規定の趣旨は、学習塾や家庭教師において入学試験の準備や学校の補習のための語学の教授が行われる場合には、特商令別表第 4 第 4 項・第 5 項に定める役務に該当することになるため<sup>11</sup>、それらの規律との重複を避ける点にある。従って、語学の教授に関係した個々の役務につき、特商令別表第 4 第 3 項に該当するか及びそこでの除外規定が適用されるかを判断するに際しては、特商令別表第 4 第 3 項だけでなく第 4 項及び第 5 項の適用範囲をも踏まえた、別表第 4 に関する全体的な解釈が求められることになる。特に、語学の教授に関する特商令別表第 4 第 3 項の除外規定に該当した場合に、学習塾に関する特商令別表第 4 第 5 項においてどのような範囲で包摂されることになるのかという観点を踏まえて、特商令別表第 4 第 3 項及び除外規定の適用範囲を考えるべきことになる。

以上につき、特商令別表第 4 第 5 項に定める学習塾による役務に関しては、小・中・高等学校の生徒を対象とした学力の教授を行うものに限られており、その趣旨については、いわゆる浪人生のみを対象とした大学受験予備校は学習塾とは業種を異にするという観点に基づくものと説明されている<sup>12</sup>。このように、浪人生のみを対象とした大学受験予備校の業態上の特殊性が、特商令別表第 4 第 5 項の適用除外を基礎付ける根拠となっているということは、浪人生と高校生を一緒に対象とした学習指導は特商令別表第 4 第 5 項に含まれるとする通達によっても示唆されている。以上に鑑みると、入学試験の準備のために語学の教授が行われる場合（特商令別表第 4 第 3 項の除外規定）を広くとらえた場合には、小・中・高等学校の生徒を対象としないものに

<sup>11</sup> 後藤卷則=齋藤雅弘=池本誠司『条解・消費者三法』（弘文堂・2015 年）800 頁。

<sup>12</sup> 後藤=齋藤=池本・前掲注(11)802 頁。

については特商令別表第4第5項によっても包摂することができないため、浪人生のみを対象とする大学受験予備校のような業態上の特殊性を伴わないような語学教育事業者についてまで特商法の適用対象から除外されてしまうことになる。従って、小・中・高等学校の生徒以外を対象とした語学教育サービスに関しては、大学受験予備校と同様の実態を伴うもののみを特商令別表第4第3項の適用除外として取り扱うべきものと解される。この点、特商法の立案担当者による解説によれば、「小学校、中学校、高等学校、大学、専修学校、各種学校等の入学試験準備又は小学校、中学校、高等学校等の学校教育の補習に特化したもの」<sup>13</sup>のみが特商令別表第4第3項の「語学の教授」から除外されると述べられており、入学試験準備等に特化したものでない限り特商法の適用対象に広く含まれるとの見解が示されている。小・中・高等学校の生徒以外を対象とした語学教育サービスにつき、特商令別表第4第3項・第5項の適用対象から除外されるべき語学教育事業者は、入学試験準備に特化した大学受験予備校と同様のサービスを提供する語学教育事業者のみであると解されることに鑑みると、以上の見解において示された解釈は合理的なものと評価することができる。

#### イ 本件事案に関する判断の基準と考慮すべき事項

以上を踏まえて本件事案について見ると、申立人が申込みを行ったのは期間が1年9か月間の進学コースであり、そこでは、大学または大学院の進学準備のための日本語教育サービスの提供を受けることが予定されていたものと認められる。もっとも、相手方は、進学コース以外に、日本語能力試験コース及び短期コースといった大学・大学院進学とは関係のないコースも設置しており、また、申立人によれば、申立人が進学コースにおいて所属していたクラスの中には他のコース（短期コース）の学生も含まれていたとの主張もなされているところである。このように、進学コースというコース名であっても、そこに他コースの受講生が含まれている場合や、他コースと比較して教育内容に差異が見られないなどの場合においては、入学試験準備に特化した教育サービスを提供するものとは認められず、特商令別表第4第3項の定める適用除外には該当しない可能性もあろう。この点に関しては、本部会では資料提供および意見聴取に関する相手方からの協力を受けることができなかったため、本件において相手方の提供する教育サービスが特商令別表第4第3項の定める適用除外に該当するかどうかについての判断を行うことはできなかったところであるが、この点についての判断を行う上で考慮すべき事項及びその判断の基準に関しては、概ね以上のとおりであると解される。

#### (2) 消費者契約法上の問題点

##### ア 中途解約に際して支払い済みの学費を返還しない旨の特約の効力

本件において相手方の提供する日本語教育サービスが特商令別表第4第3項の適用除外に該当し、特商法の適用が否定された場合には、申立人の行った中途解約以降の期間に関する支払い済みの学費の返還についていかに取り扱われることになるか、問題となる。この点に関し、申立人の受領した学費納入依頼書の中に、学費についてはその納付後には原則として返還しない旨の記載があり、その定めに従う場合には、支払い済みの学費の全額について申立人には返還されないこととなる（なお、この学費

<sup>13</sup> 消費者庁取引対策課＝経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室 編『平成28年版・特定商取引に関する法律の解説』（商事法務・2018年）313頁。

納入依頼書に記載された事項が本件契約の内容になっていたのかについては、契約書の記載などについての確認を要するところであるが、本部会では契約書面を含めたこの点に関する資料の提供を受けることができていない)。もっとも、支払い済みの学費については返還されない旨の約定は、中途解約に伴う損害賠償額の予定または違約金の定めを有するものと解されるため、消費者契約法9条1号の適用を受ける。すなわち、予定された損害賠償の額が、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るものであった場合には、その平均的な損害の額を超える部分については無効となる。

この点、大学の学納金の返還をめぐる争いに関する最高裁判決（最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁）においては、学生が当該大学に入学することが客観的にも高い蓋然性をもって予測される時点以降（一般には4月1日以降）に在学契約が解除された場合には、納付済みの授業料（初年度に納付すべき範囲内のもの）の不返還特約については、当該大学に生ずべき平均的な損害を超える部分は存しないものとして、有効となるものと判示されている。しかしながら、最高裁による以上の判断の基礎となったのは、大学の在学契約とは、大学教育に関する役務や施設利用の提供とそれに対する対価の支払いを中核的な要素としつつも、部分社会を形成する組織体である大学の構成員としての学生の身分を取得して大学の包括的な指導・規律に服するという側面や、大学における教育・研究の目的やその公共性から教育法規等によって規律され取引法の原理にはなじまない側面も有するなど、複合的な要素を有している、という理解である。大学の在学契約がこのような特質を有するが故に、4月1日以降にある学生により在学契約の解除がなされたとしても、他の入学試験等によってその代わりの入学者を確保して補充することは困難であると考えられている。従って、大学の在学契約以外の場合については、以上の論理は当然には妥当しないものと考えなければならない<sup>14</sup>。

以上に関し、下級審裁判例であるが、大学受験予備校との在学契約については大学の学納金返還をめぐる最高裁の前記判例法理は妥当しないとの判断を示したものがある。すなわち、大分地判平成26年4月14日判時2234号79頁では、大学受験予備校との在学契約における学納金不返還条項の使用差し止めが適格消費者団体によって求められた事案に関し、解除後の期間に対応する授業料の全額を返還しないことを定めた本件条項は、平均的な損害を超えるものとして消費者契約法9条1号に該当し、平均的な損害を超える部分が無効となるとして、当該条項の使用の差し止めが認められた。本裁判例では、①学力水準を問うことなく幅広く受け入れる大学受験予備校においては、中途入学者を受け入れることの困難は大学の場合と全く異なり、在学契約を締結した一人の消費者がその地位の取得後に解除した場合に、これによって解除後の期間に対応する授業料の全額について損害を被ることになるとはおおよそ考え難いこと、②在学者が大学受験予備校との在学契約を解除するのは、他の予備校に移ったり自主学習に切り替えたりする場合や、大学受験自体を取りやめる場合など、予備校としても当然に予定している事情や本来企業努力等により改善すべき事情によるものと考え

<sup>14</sup> なお、最判平成18年12月22日判時1958号69頁では、専修学校（鍼灸学校）についても大学の在学契約に関する以上の判例法理が妥当するものと判示されている。

られること、といった点はその論拠として挙げられている。このように、教育機関との在学契約に関し、中途解約をする学生が現れた場合であっても、それを補充する中途入学者を受け入れることが困難であるとは言えず、またそのような中途解約者が出ることを予測した対応をとることが教育機関側に期待できる限り、中途解約に際して解除後の期間に対応する授業料を一切返還しないという特約は消費者契約法9条1号における平均的損害を超えるものと解すべきものと考えられる。

#### イ 本件事案についての考え方

以上を踏まえ、本件について見ると、①申立人が申し込んだ進学コースは、年4回（4月、7月、10月、1月）の入学機会が予定されており、一年を通じて広く学生を受け入れる体制がとられていること、②進学コースは各年度の入学時期ではなく、生徒のレベル別にクラス分けされており、各クラスの生徒には流動性が認められること、といった事情が認められることから、中途解約者の発生による学生数の減少があり得ることを予測してその欠員を適宜補充するような対応を取ることが、相手方に対し期待可能なものと考えられる。従って、本件のような日本語教育サービスの提供に関する契約については、大学の学納金の返還に関する最高裁の前記判例法理は妥当せず、中途解約に際して支払い済みの学費を一切返還しないという本件特約は、消費者契約法9条1号における平均的損害を超えるものとして、平均的損害を超える部分については無効となるものと考えられる。

なお、本件では、相手方が設置する各コースに関する中途退学者の数やそれに対する返金等の実績、中途退学に伴って相手方に生じる業務や経費の内訳などにつき、相手方からの資料の提供を受けることができなかつたため、中途解約によって本件相手方に生ずべき平均的損害がどのような額となるのかについては、具体的に判断をすることはできなかつた。この点に関しては、以上のような本件契約をめぐる具体的な事実を確認した上で、日本語教育サービスを提供する教育機関に対して中途解約に伴って生ずべき平均的な損害の額を明らかにすることが期待される。

## 2 同種・類似被害の再発防止に向けて

外国人留学生在が来日して、日本の高等教育を受けることは、今後の日本社会にとって極めて重要なことであり、その充実が強く望まれている。全国の外国人留學生数は令和元年5月1日時点で約31万人であり、そのうち約4割が東京に集中している。その意味で本件申立人のように意欲を持って来日して相手方経営の日本語教育機関に入学し、1年余りの勉学の成果をもって大学院に入学したことは有意義なことであった。

ところがこの日本語教育機関の中途退学時の学費返還問題で本件のような紛議が生じたことは遺憾なことである。都内の消費生活センターには他にも外国人留學生から教育サービスを解約したが返金してもらえないという相談が寄せられている。そこで、日本語教育機関における適切な運用の指針となる解決を実現する必要があることから、本件が当委員会に付託された。

本事案は前述のとおり、特商法及び消費者契約法の問題点が存するところだが、審議の途中で終了し確認できなかった事実があることから、それまでの過程で「認定できる事実」に基づいた上で、以下、同種・類似被害の再発防止に向けて要望を述べる。

### (1) 事業者側への要望

外国人留學生が日本の大学や大学院に入・進学する時期が必ずしも年度始めの4月

に限定されるものではないことは、諸外国の入進学時期をふまえると予想される事実である。従って、日本語教育機関の運営上、年度途中で大学等進学のための退学者が相次ぐことはその運営上十分予測できることであると思われる。

このように構造的に予見できるし、予見すべき学年途中の退学者の授業料の扱いについては、入学当初の契約書や入学生向けの説明書等で判りやすく明示しておくべきである。少なくとも本件申立人は事前にそのような資料を受領した認識はなかった。申立人によると、入学時に契約内容を明示する契約書が申立人に交付されたということもなかったようである。外国に住みながら日本への留学を志す若者たちは地元の留学仲介業者を通して、日本での日本語教育機関入学から修了までの契約内容を知ることとなる。従って、日本語教育機関の運営事業者には諸外国の留学仲介業者に文書によって契約内容を周知させる工夫と努力が望まれる。加えて、留学志望者が事前に契約内容を知ることができるよう、各日本語教育機関のウェブサイトなどで明示するなどの対応も期待したい。

また、学年途中の退学者に法律上当然返還すべき事業者側の平均的損害を控除した金額については、日本語教育機関（事業者）側が予めその合理的かつ具体的根拠を示して明示しておくべきである。

社会的に極めて重要な意味のある日本語教育機関が留学生の信頼と好感をもって受け入れられるよう、事業者側の格段の努力を期待したい。

## (2) 事業者団体への要望

一般財団法人日本語教育振興協会において、日本語教育機関の質的水準向上のため様々な事業が展開されている。

その一環として、同協会では平成15年6月に「日本語教育機関による留学生の受入れに関するガイドライン」を策定し公表して、その周知を図っているようである。

ちなみに、同ガイドライン「八. 納付金」の項の3-5には、「入国査証を取得し来日し入学した学生が、中途退学した場合」において、「→出願選考料と入学金は返還しない。授業料、施設設備費等も原則として返還しない。ただし、返還対象としない納入金の範囲は、各日本語教育機関の定めるところに従うものとする。なお、その規定は、日本の教育機関として不当と見なされるものであってはならない。」とされている。

しかし、近年秋入学の機会を設ける大学等も増加傾向にあることなど昨今の諸状況をふまえた見直しが検討されるべきと思われる。少なくとも授業料等を返還しないことを原則とするのではなく、より適正かつ合理的な規程に改める必要があると考えられる。

また、外国人留学生が入学するにあたっては、日本語教育機関と留学生との間で判りやすい契約の締結を推奨することが望まれる。

## (3) 外国人留学生への要望

来日予定の留学生は留学仲介業者の口頭の説明だけでなく、日本語教育機関が発行した契約内容の説明書をインターネットなどで入手するなどして、現状を確認した上で、申込金・入学金・授業料などを支払う慎重さが望まれる。これらの契約書や説明書は来日の際、持参することも必要である。

もし、中途退学などについて納得できない取り扱いに直面した場合、無料で相談できる最寄りの消費生活センターなど行政機関の窓口等を調べ、早めに利用されること

を勧めたい。

#### (4) 行政への要望

日本に留学滞在する外国人が日本で消費者トラブルに遭遇した場合、言葉や商慣習の違いもあって解決が困難なこともあると思われるので、言葉の壁を克服できる相談体制の工夫が望まれる。例えば、東京都消費生活総合センターでは、外国語（英語・中国語・韓国語）による相談を、相談員を介して翻訳オペレーターに電話をつなぐ方法で受け付けているが、この外国語相談の存在が都内の留学生等に届くよう更なる周知を求めたい。

本件で直面したのは特商令別表4第3項・第4項・第5項の解釈であった。当部会において、その解釈について本報告書第5、1で提示したところである。

今後の紛議を防止するために日本語教育機関等の指針となるような本報告書に即した規則等の改正を期待したい。

## 資料 1

### 「日本語教育サービスの中途解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
令和2年 6月4日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争の処理を知事から委員会会長に付託</li> <li>・あっせん・調停第二部会の設置</li> </ul>
6月14日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争内容の確認</li> </ul>
7月2日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人からの聴取</li> </ul>
7月17日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方からの聴取（予定）</li> <li>※相手方から裁判所における手続により解決を図る旨の上申書が提出され、事情聴取への協力は得られなかったため中止</li> <li>・法的問題点の整理</li> </ul>
8月21日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の検討</li> </ul>
9月24日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の検討</li> </ul>
10月12日	(通知)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事者双方に処理手続きの打ち切りを通知</li> </ul>
10月20日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知事への報告</li> </ul>



## 資料 2

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和2年10月20日現在

氏名		備考
学識経験者委員		(16名)
石川 博康	東京大学社会科学研究所教授	本件あつせん・調停部会委員
大迫 恵美子	弁護士	
大澤 彩	法政大学法学部教授	
角 紀代恵	立教大学名誉教授	
鎌野 邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
後藤 巻則	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長代理
菅 富美枝	法政大学経済学部教授	
高木 篤夫	弁護士	
中野 和子	弁護士	
野田 幸裕	弁護士	
平野 裕之	慶應義塾大学法科大学院教授	
洞澤 美佳	弁護士	
宮下 修一	中央大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	東京経済大学現代法学部教授／弁護士	会長
山口 廣	弁護士	本件あつせん・調停部会長
山口 由紀子	相模女子大学 副学長・人間社会学部教授	
消費者委員		(4名)
佐野 真理子	主婦連合会 参与	
西澤 澄江	東京都地域消費者団体連絡会 参与	
星野 綾子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
山下 陽枝	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 副会長	
事業者委員		(4名)
佐藤 成知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
湊元 良明	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	
傳田 純	東京都商工会連合会 専務理事	
加藤 仁	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	