

平成29年6月20日

〒450-0002

名古屋市中村区名駅2-45-19 桑山ビル8階A号室  
一般社団法人日本ワーキング・ホリデー協会 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
理事長 杉浦 市郎  
(連絡先) 〒464-0075 名古屋市中村区名駅3丁目28番2号  
KS千種ビル6階F  
事務局長 野澤 厚美  
(TEL: 052-734-8107、FAX: 052-734-8108)

### お 問 い 合 わ せ 兼 申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

今般、貴協会が使用している留学プログラム基本約款につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂きました結果、消費者契約法に鑑み、文言の解釈が不明ないし消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、お問い合わせ及び申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴協会の見解や対応につき、平成29年7月20日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本お問い合わせ兼申入書の内容、お問い合わせ及び申入れに対する貴協会の御回答の有無、内容及び本お問い合わせ及び申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

## お問い合わせ及び申入れ事項

### 1 留学プログラム基本約款 第10条(2)(3)について

#### (1) 条項の内容

##### (解約手数料)

申込者の都合により、留学プログラムの一部又は全部の解約をする場合、以下の手数料等を差し引き支払済みの留学費用を返金致します。

(第6条の為替換算及び第7条の振込手数料の規定に従います。) 但し、手配料金となる一部の料金については一切返金できません。また、留学プログラム提供元に対する解約手数料・違約金等は申込者に代わって当協会がお支払致します。なお、返金手続きの完了までに最大2ヶ月かかります。

##### (2) 解約手数料

次の返金規定に基づき、解約手数料を当協会にお支払頂きます。また、留学プログラム提供元から別途解約料が発生する場合、当協会は申込者に対しこの費用を請求します。

解約申請日	解約手数料
申込日の翌日まで	0円
申込日の翌々日から申込日の7日以内※1	32,400円
申込日の8日以降から出発予定日の61日以前まで ※1※2	54,000円
出発予定日の60日以内から31日以上まで※2	返金対象額の 20%
出発予定日の前々日から30日以内まで※2	返金対象額の 50%
出発予定日の前日、当日、翌日以降※2、※3	返金対象額の 100%

※1 申込日の翌々日が出発予定日の60日以内の場合、出発予定日を基準とした解約手数料を申し受けます。

※2 航空券を取得していない際は、学校コースもしくはホームステイ開始予定日の2日前を出発予定日と定義します。なお、申込者の都合により留学プログラムの開始時期が変更された場合、変更前の出発予定日とします。

※3 申込者の留学プログラム開始後、出発日以降の解約の返金は一切いたしません。

(3)次に定める内容については一切返金しないものとします。但し、申込日の翌日までに解約申請し、解約が確定した場合は⑥及び⑧を除き返

金対象となります。

- ①学校等の入学金、及びこれに準ずる料金
- ②学校等の教材費、及びこれに準ずる料金
- ③特別プログラム入学金、手配料、教材費、及びこれに準ずる料金
- ④ホームステイ手配料、及びこれに準ずる料金
- ⑤空港送迎手配料、及びこれに準ずる料金
- ⑥緊急手配料
- ⑦OSHHC加入料
- ⑧当協会でお預かりしていない費用（ビザ申請料など）

**(2) お問い合わせの趣旨（第10条（2）について）**

各解約手数料設定の具体的根拠につき、ご教示ください。

**(3) 申入れの趣旨（第10条（3）について）**

第10条（3）につき、消費者契約法9条1号に適合するように改めてください。

**(4) お問い合わせ及び申入れの理由**

**ア** 消費者契約法9条1号は、

次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、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等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 当該超える部分

と規定しています。

**イ** 留学プログラムのあっせん業務は、一般に、長い期間をかけて委任事務を遂行するものです。

しかるに、業者と消費者の契約において、その途中で解約した場合の解約手数料等につき、業務の進捗状況と関わりなく、早期に高額なものを申し受

けたり、納付済み金員については一切返金しないと規定している場合には、留学プログラムあっせん契約の解除に伴い、当該事業者に生ずる平均的な損害の額を超える損害賠償額を予定し、違約金を定めるものとなり、消費者契約法9条1号の適用により、平均的な損害を超える部分について無効となります。

ウ この点、本約款第10条(2)では、上記表記載のとおり、申込日ないし出発予定日から起算して一律の解約手数料を支払うものとされているところ、消費者には、これら解約手数料が、消費者契約法規定の「平均的な損害の額を超えるもの」か否か、算定の合理的根拠が明らかではありません。

そこで、貴協会による各解約手数料設定の具体的根拠につき、お問い合わせをいたします。

エ また、第10条(3)は、10条(3)記載の費用について、申込日の翌日までに解約申請し、解約が確定した場合を除き、一切返金しないと規定しており、実質的には中途解約に伴う違約金を定めたものと評価できます。

これは、貴協会は、消費者に対し、解約時期や解約の事由、貴協会から海外受入機関等への入学金等の支払の有無や、海外受入機関等の規定に基づく解約料金発生の有無等を問わず、一切の費用の返金をしないとするものですから、消費者契約法9条1号の適用により、平均的な損害の額を超えて消費者に負担させることになる部分は無効となることは明らかです。

したがって、第10条(3)につき、消費者契約法9条1号に適合するよう改めてください。

## 2 留学プログラム基本約款 第15条について

### (1) 条項の内容

(管轄裁判所)

本約款に関する訴訟その他一切の法的手続きについては、東京地方裁判所のみを専属管轄裁判所とします。

### (2) 申入れの趣旨

専属的合意管轄条項は、削除してください。

### (3) 申入れの理由

専属的合意管轄について定める本条項は、民事訴訟法5条の適用による場合に比し、消費者の権利を制限する内容となっています。

したがって、本条項は、消費者契約法第10条に反するため、削除するよう求めます。

## 3 留学プログラム基本約款 第4条(2)・(3)、第16条について

### (1) 条項の内容

#### 第4条(留学プログラム・メンバーサービスの範囲)

##### (2)第2文―出発前セミナー及びサポート

内容は、事前に告知することなく、変更されることがあります。

##### (3)第3文―現地サポート

現地滞在中サポートサービスの内容は、事前に告知することなく、変更されることがあります。

#### 第16条(約款の変更)

本約款は、事情により告知なしに変更されることがあります。

### (2) 申入れの趣旨

出発前セミナー及びサポート、現地滞在中サポートサービスの内容及び約款の変更につき、下記(3)の趣旨を踏まえた条項に変更してください。

### (3) 申入れの理由

本条項は、貴協会が本約款やサービスの内容を、事前告知なく適宜変更することができる旨定めています。

しかしながら、本約款は、事業者たる貴協会と消費者との契約の内容であり、相手方当事者に不利になるような変更をしても、その変更は、変更前に契約した相手方当事者の同意なく、相手方当事者を拘束することはできません(本条項が、消費者に不利な変更もでき、消費者を拘束するとの趣旨であれば、消費者の権利を制限し、その利益を一方的に害するものであり、消費

者契約法第10条に抵触して無効です。 ) 。

このたび、国会で可決・成立した民法の一部を改正する法律案においても、以下のとおり、契約約款に関して消費者保護のための条項が新設されています。

#### 民法548条の4

定型約款準備者は、次に掲げる場合には、(中略)個別に相手方と合意をすることなく契約の内容を変更することができる。

- 一 定型契約の変更が、相手方の一般の利益に適合するとき。
  - 二 定型契約の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、この条の規定により定型約款の変更をすることがある旨の定めの有無及びその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
- 2 定型約款準備者は、前項の規定による定型約款の変更をするときは、その効力発生時期を定め、かつ、定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期をインターネットの利用その他の適切な方法により周知しなければならない。

(以下略)

上記条文を踏まえると、消費者の権利・利益の保護のためには、以下に述べるような約款・サービス変更に係る要件が必要であると考えますので、本条項についても、これらの要件に沿う条項に変更していただきますよう申し入れます。

まず、変更後の約款・サービスの効力発生要件として、貴協会が約款・サービスを変更した場合、その効力が生じる相当期間前までに、インターネットの利用その他の適切な方法により、消費者に対して周知した場合に限り、その効力を生じる旨を規定してください。

加えて、消費者の個別の同意を得ることなく、貴協会が一方的に約款・サービスを変更することができるのは、次に掲げる①～⑤の要件の全てを満たす場合に限られる旨の内容としてください。

- ①全ての消費者から約款・サービスの変更について同意を得ることが困難であること
- ②約款・サービスの内容を画一的に変更すべき合理的な必要性が認められること
- ③定型約款・サービスの変更が、契約をした目的に反しないこと

- ④変更の必要性、変更後の内容の相当性、定型約款に変更する定めがある場合にはその内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであること
- ⑤約款・サービスの変更が消費者にとって不利益なものである場合、その不利益の程度に応じて適切な措置を講じること

以 上