

平成19年3月2日
経済産業省
関東経済産業局

特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者2社に対する 業務停止命令（6か月間）について

経済産業省は、株式会社学習研究社(以下「学研」という。)の100%出資会社である株式会社学研ジー・アイ・シー及び有限会社学伸舎（学研の販売代理店）の特定商取引法上の違反行為を認定し、特定商取引法第47条第1項の規定に基づき、本年3月3日から9月2日までの6か月間、両社の特定継続的役務提供の一部（勧誘・申込み・契約締結）を停止するよう命じました。

両社は、役務（学習塾）と、学研の販売する学習教材とをセットで提供する「学研大学入試現役合格システム」あるいは「学研現役合格システム」と称する役務付き教材販売を行っていました。

株式会社学研ジー・アイ・シーの違反行為は、概要書面不交付、交付書面の記載不備等、不実告知、債務の履行拒否・不当遅延、教材販売契約の解除によって生じる債務の履行拒否です。また、有限会社学伸舎の違反行為は、概要書面不交付、交付書面の記載不備等、不実告知です。

1. 株式会社学研ジー・アイ・シーは「学研大学入試現役合格システム」「webはいすく～る」と称する役務付き教材販売を行っていました。
 - (1) 同社は、本件商品に係る契約に当たり、勧誘顧客に対し、その契約を締結するまでに概要書面を交付せず、また、その契約を締結した際交付した書面に、役務の内容を記載していませんでした。さらに、関連商品である学習教材は、未使用等であれば返金すべきであるにもかかわらず、契約書に「契約後1年を経過して解約した場合、学習教材の返金はいできない」旨記載し、実際に、顧客が解約時に未使用のまま返品しても返金に応じていませんでした。
 - (2) また、学習塾における講師の指導の予約がなかなか取れなかったり、個別指導が満足に受けられないにもかかわらず「解らないところは、1対1の個別で、つきっきりで教えてもらえる」などと、また担任制をとっていないにもかかわらず「お子さんに合わせた細かいカリキュラムを作って指導します」などと、虚偽の勧誘を行っていました。
 - (3) さらに、実際の指導では教材を使用しないにもかかわらず、個別指導で使用するから教材が必要と言って、教材を購入させていました。

2. 有限会社学伸舎は「学研現役合格システム」「パーフェクトプリント」「学伸スーパービジョンGSV教材」と称する役務付き教材販売を行っていました。

- (1) 同社は本件商品に係る契約に当たり、勧誘顧客に対し、その契約を締結するまでに概要書面を交付せず、また、その契約を締結した際交付した書面に、この契約に役務は付いていないなどと記載していました。
- (2) 実際には個別指導が満足に受けられないにもかかわらず、「塾は毎日先生がいて個別指導が受けられる」と虚偽の説明をして勧誘を行っていました。
- (3) さらに、クレジットを組んで月々払っていく支払い方法であるにもかかわらず、月謝制であるとの虚偽の説明を行っていました。

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話 03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室	011 - 709 - 1785
東北経済産業局消費者相談室	022 - 261 - 3011
関東経済産業局消費者相談室	048 - 601 - 1239
中部経済産業局消費者相談室	052 - 951 - 2836
近畿経済産業局消費者相談室	06 - 6966 - 6028
中国経済産業局消費者相談室	082 - 224 - 5673
四国経済産業局消費者相談室	087 - 861 - 3237
九州経済産業局消費者相談室	092 - 482 - 5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098 - 862 - 4373

株式会社学研ジー・アイ・シーに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社学研ジー・アイ・シー（通称「学研G I C」）
- (2) 代表者：代表取締役 野村 実
- (3) 所在地：東京都大田区上池台四丁目40番5号
- (4) 資本金：1億8736万円
- (5) 設立：昭和58年10月17日
- (6) 取引形態：特定継続的役務提供
- (7) 商品： 大学入試現役合格システム（1,142,400円）
webはいすく～る （1,142,400円）
（以下、 および を本件商品という。 金額は3年間で契約した場合）
- (8) 売上高：平成17年4月～平成18年3月 約7億1350万円
- (9) 従業員：13名（総務部3名、総合管理部6名、教務部4名） 本社のみ

2. 取引の概要

株式会社学研ジー・アイ・シー（以下「同社」という。）は、「大学入試現役合格システム」「webはいすく～る」と称する役務付き教材販売を行っているところ、本件商品に係る契約に当たり、勧誘顧客に対し、その契約を締結するまでに交付しなければならない概要書面を交付せず、また、その契約を締結した際交付した書面に、関連商品の販売契約の解除に係る事項について正しく記載していなかった。

また、「1対1の個別で、つきっきりで指導が受けられる。」「担任が生徒に合わせたカリキュラムを作り、細かくフォローしていく。」等と実際には個別指導が満足に受けられないにもかかわらず、虚偽のことを告げて勧誘していた。

さらに、同社は、「教材は、指導に使うから必ず買わなくてはならない。」と実際にはほとんど使用しないにもかかわらず、虚偽のことを告げて教材を購入させていた。

加えて、関連商品販売契約が解除された際、未使用で残存価値がある教材を返品しても返金に応じなかった。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

特定商取引法第41条第1項第1号に規定する特定継続的役務提供であって、特定商取引法施行令別表5の4の項の第1欄に定める役務（学習塾）の提供に係る次の業務を停止すること。

特定商取引法第48条第2項に基づく特定商取引法施行令別表第6の第2号に掲げる商品（以下「関連商品」という。）の販売又はその代理若しくは媒介を伴う特定継続的役務提供契約の締結について勧誘すること。

関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を伴う特定継続的役務提供契約の申込みを受けること。

関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を伴う特定継続的役務提供契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成19年3月3日から平成19年9月2日まで(6か月間)

4. 業務停止命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法に違反する行為を行っており、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 書面不交付(特定商取引法第42条第1項)

同社は、本件役務提供顧客と本件役務提供契約を締結するまでに、当該契約の概要について記載した書面を交付していなかった。

(2) 書面の記載不備等(特定商取引法第42条第2項)

同社が本件役務提供顧客と本件役務提供契約を締結した際に交付する書面には、役務提供の形態又は方法、役務を提供する時間数・回数についての記載がなかった。

また、関連商品の中途解約について、未使用で残存価値があれば、その分、返金しなければならないにもかかわらず、「お申込日から解約申出の経過月数に基づき、下記の清算金を請求します。(中略)12ヶ月以上=100%」と記載していた。

(3) 不実告知(特定商取引法第44条第1項)

役務の種類及びこれらの内容又は効果について(同項第1号)

同社は、実際には予約がなかなか取れなかったり、個別指導が満足に受けられないにもかかわらず、「1対1の個別で、つきっきりで指導が受けられる」と告げていた。また、担任制をとっていないにもかかわらず、「担任が生徒に合わせたカリキュラムを作り、細かくフォローしていく。」と告げていた。

関連商品について(同項第2号)

同社は、個別指導等でほとんど使用しないにもかかわらず、「教材は指導に使うから、必ず買わなくてはならない。」と告げていた。

(4) 役務提供契約の解除に伴う債務の履行の不当遅延(特定商取引法第46条第1号)

同社は、本件役務提供受領者が本件役務提供契約の解除を申し出た際、当該契約の解除によって生じる債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させた。

(5) 関連商品販売契約の解除に伴う債務の履行拒否(特定商取引法第46条第3号に基づく特定商取引に関する法律施行規則第39条第6号)

本件役務提供受領者が本件教材販売契約を締結して1年を経過した後に当該契約の解除を申し出た際に、未使用の関連商品を返品しても返金に応じなかった。

5. 勧誘事例

【事例1】

(株)学研ジー・アイ・シーの販売員は、平成17年2月ころ、消費者Aの自宅に電話を架け、当時中学3年生のAの子どもと共に説明会に来るよう、勧誘した。Aが子どもと共に事業所へ行くと、同販売員は「わたしが担当して、お子さんに合わせた細かいカリキュラムを作って指導します。土日には予約で個別指導が受けられます。」と告げて勧誘した。その際Aは、パンフレットを渡されたが、パンフレットに記載してある教材の写真を見て、「このセットは全部要るんですか。」と聞いたところ、「教材はセットになっていて、指導に必要なもので、順番に使

っていきます。」と説明した。契約後、Aの子どもは事業所に通い始めたが、テスト前になると個別指導の予約が取れないため、直接教室へ行って、キャンセル待ちをして指導を受けるようにしていた。10月ごろから、勧誘をした同販売員と連絡が取れなくなり、新しい担当者になったが、連絡が取れないことが度々であったため、Aの子どもは不信感を持つようになった。Aは子どもと話し合い、解約することにし、平成18年4月に入り、その旨の電話を架けたところ、「解約する場合は手数料も掛かるし、教材のお金も全部掛かりますよ。」と言われた。5月末ころ、解約金として24万円の請求書が届き、驚いて新しい担当に電話をすると、「この計算は契約書に書いてあるので決まりです。」と言われた。納得できずに手紙を本社に出した後で電話が架かってきて、「教材は1年経ったら全てを買い取りしてもらっていることになっているので、返品はきかないんですよ。」と言われ、Aは、「わたしも子どもも教材の買い取りについて説明を受けていません。指導だって担当が勝手にくるくる替わり、連絡も取れなかったり無責任ですよ。教材にしても指導の時に全く使わなかったのですから納得できません。」と告げたが、返品には応じてもらえなかった。

【事例2】

(株)学研ジー・アイ・シーの販売員は、平成16年4月～7月ころ、消費者Bの自宅に何度か電話を架け、「誰でも入れるところではないので、面接しないと入れるかどうか分からないが、面接だけでも受けてみないか。」と勧誘した。Bは、何度も電話が架かってくるし、話だけでも聞いてみようと思い、行くことを承諾した。Bが子どもと共に営業所へ行くと、同販売員が、「中高一貫校に合った指導をする塾はほとんどありません。学研はきちんと定期テストの対策をしますし、出題範囲に合ったプリントを渡します。」「分からないところがあれば、土日に予約をして、専門の先生の個人指導を受けることができます。」「ここで指導してくださっている先生は有名な先生ばかりで、普通ならなかなか個人指導を受けることができませんが、ここなら予約さえすれば指導を受けることができます。」「わたしも責任持ってしっかりと指導しますから、わたしに任せてください。」と勧誘した。その際、教材を1冊だけ見せて、「この教材は学研が長年研究して、教科書に基づいて作ったもので、これだけやっていたら大学に受かるという素晴らしい教材です。」と説明したが、全部で何冊あるのか、値段がいくらなのかは全く説明しなかった。そのため、Bは契約後に段ボール箱で3箱もの教材が届いたときは非常に驚いた。契約時には、「ここにサインをしてください。」と言い、Bがサインをすると、他の書類と一緒に封筒に入れ、「家に帰ってから読んでください。」とだけ言って封筒を渡したが、中途解約等の説明はしなかった。教室に通い始めたが、定期テストの前になっても、勧誘の際に説明のあった出題範囲に合ったプリントといったものは渡されなかった。教材も全く使用しないままなので、Bは何度も同販売員に電話をして教材を使って指導をするよう求めたが、状況が変わらなかったので不信感が募り、解約することにした。

【事例3】

(株)学研ジー・アイ・シーの販売員は、平成16年3月ころ、消費者Cの自宅に電話を架け、「学研は唯一の上場企業で、受験に関する情報量も非常に多いので、是非指導センターに来てください。」と(株)学研ジー・アイ・シーの事業所へ来るよう誘った。Cが子どもと一緒に事業所へ行くと、同販売員が、「この塾は国公立大学希望者のための塾ですから、お嬢さんの希望にも合っていると思います。」「当センターでは個別指導をしています。平日は毎日自習室にチューターがいて、わからないところの質問にすぐ答えるようにしています。土日の個別指導は有名塾の現役の講師が指導してくれます。アルバイト講師ではなく、プロの講師です。」と勧誘した。Cは「予約が取れないとせっかくお金を払っても指導を受けられないこともあるのではないか。」と訊ねたところ、「人数制限をして、指導枠を確保していますので、予約ができないことはありません。」と答えた。更に「塾では担任制を取って、お子さんのスケジュール表を作ります。わたしが担任になりますから、ご安心ください。定期テストの時には80%確実に取れる教材を渡しますので、ご安心ください。」と告げた。Cは夫と相談したいと言って、その時点では書類を一切もらわずに帰った。Cの子どもは事業所に通い始めたが、「チューターは有名大学の学生といていたけれど、学校の教科書の分からないところを質問しても、満足に答えられない。土日の個別指導も早い者勝ちで予約を取るのので、毎回の予約は取れない。」とCに告げた。Cは同販売員にきちんとした指導をすることと、予約が確実に取れるよう、状況の改善を要求したが、状況は変わらなかったため、解約を申し出た。

【事例4】

(株)学研ジー・アイ・シーの販売員は、平成16年11月ころ、消費者Dの自宅に電話を架け、「一度説明を聞きに来てください。」と(株)学研ジー・アイ・シーの事業所へ来るよう誘った。Dが子どもと共に事業所へ行くと、電話を架けてきた販売員とは別の、学長と名乗る販売員が、「学校に合わせた問題の出し方や指導ができる。推薦やAO受験のサポートもしっかりと行う。」「必ず希望する大学に合格させます。とにかく全部わたしに任せてください。」と勧誘した。また、「水曜日と土曜日は個別指導の日だから予約すれば1時間みっちり指導を受けられる。他の日も先生が何人もいるから大丈夫だ。」と告げた。1時間ほど説明を受けた後、Dは契約することにした。その際、同販売員はDにパンフレットを見せ、「こんな教材があります。」「この教材は入会したら付いてくるもので、全部セットになっている。」「教材が届いたら着払いで2万円払ってください。それが教材の値段です。」と説明した。Dの子どもが通い始めてすぐに「あそこは対応が悪い。」と言って行きたがらなくなった。その後AO入試について、同販売員にエントリーシートについて記載方法を相談し、フォロー等を求めたが、何もしてもらえなかったため、不信感が募り、平成17年10月に解約を申し出た。しかし、精算書が送られてきたのは12月であった。

有限会社学伸舎に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社学伸舎
- (2) 代表者：代表取締役 前田 雅江
- (3) 所在地：静岡県静岡市葵区伝馬町9番地の7
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成18年3月17日
- (6) 取引形態：特定継続的役務提供
- (7) 商品： 学研現役合格システム（3教科：493,500円）
パーフェクトプリント（3教科：520,000円）
学伸スーパービジョンGSV教材（105,000円）
（以下、 、 及び を本件商品という。）
- (8) 売上高：不明
- (9) 従業員：約80名（アポインター、アルバイトを含む）

2. 取引の概要

有限会社学伸舎（以下「同社」という。）は、「学研現役合格システム」「パーフェクトプリント」「学伸スーパービジョンGSV教材」と称する役務付き教材販売を行っているところ、本件商品に係る契約に当たり、勧誘顧客に対し、その契約を締結するまでに交付しなければならない概要書面を交付せず、また、その契約を締結した際交付した書面は、クーリング・オフ等に係る事項のみならず、他の契約事項も含めてすべて全面赤字赤枠で記載していた。また、役務の内容及び関連商品にかかる事項を正しく記載していなかった。

さらに、同社は、実際には指導を希望しても満足に個別指導を受けることができないにもかかわらず、「塾は毎日先生がいて個別指導が受けられる。」と虚偽のことを告げて勧誘していた。

加えて、同社は、実際にはクレジットを組ませているにもかかわらず、月謝制であると虚偽のことを告げていた。

3. 業務停止命令の内容と期間

(1) 業務停止命令の内容

特定商取引法第41条第1項第1号に規定する特定継続的役務提供であって、特定商取引法施行令別表5の4の項の第1欄に定める役務（学習塾）の提供に係る次の業務を停止すること。

特定商取引法第48条第2項に基づく特定商取引法施行令別表第6の第2号に掲げる商品（以下「関連商品」という。）の販売又はその代理若しくは媒介を伴う特定継続的役務提供契約の締結について勧誘すること。

関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を伴う特定継続的役務提供契約の申込みを受けること。

関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を伴う特定継続的役務提供契約を締結すること。

(2) 業務停止命令の期間

平成 19 年 3 月 3 日から平成 19 年 9 月 2 日まで (6 か月間)

4 . 業務停止命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法に違反する行為を行っており、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 書面不交付 (特定商取引法第 4 2 条第 1 項)

同社は、本件役務提供顧客と本件役務提供契約を締結するまでに、当該契約の概要について記載した書面を交付していなかった。

(2) 書面の記載不備等 (特定商取引法第 4 2 条第 2 項)

同社が本件役務提供顧客と本件役務提供契約を締結した際に交付する書面は、クーリング・オフ等に係る事項のみならず、他の契約事項も含めてすべて赤字赤枠で記載されていた。

また、同社は本件学習塾の役務を提供し、その関連商品として本件教材を販売しているにもかかわらず、契約書面に「この申込書は書きの商品購入に関するお申し込みであり、家庭教師派遣等の役務契約は一切含まれておりません。」「この商品は役務付き商品ではありません。」と記載していた。

(3) 不実告知 (特定商取引法第 4 4 条第 1 項)

役務の種類及びこれらの内容について (同項第 1 号)

同社は、実際には個別指導が満足に受けられないにもかかわらず、「塾は毎日先生がいて個別指導が受けられる。」と告げていた。

購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて (同項第 3 号)

同社は、実際にはクレジットを組ませているにもかかわらず、月謝制であると告げていた。

5 . 勧誘事例

【事例】

(有) 学伸舎の販売員は、平成 18 年 3 月下旬、消費者 E の自宅に、学研の塾と言って電話を架け、「中学 2 年の子どもの勉強をどうしているか。」と聞いた。E の子どもの学校の英語の教科書は特殊な内容で、他の塾ではこの教科書に沿った指導は出来ないと聞いていたので、電話を架けてきた販売員が自信を持って内容を説明するのを聞いて、信頼を寄せた。また販売員は、「学研の塾ではマンツーマンで子供を指導する。」と言ったので、以前他の塾でグループ指導を受け自信を失くしていた子どもにもいいのではないかと思い、子どもに体験授業を受けさせた。その時はパソコンを使用した数学の指導で、「クイズみたいで楽しかった。」と言って帰ってきた。

その体験授業の後で、販売員から電話が架かってきたので、E が費用のことを聞くと、「入会金が 1 万円で、月謝は 1 教科 1 万 5 千円。2 教科で 3 万円。全教科では 3 万 3 千円です。授業料以外にも自習室の使用料として月々 3 千円掛かります。」と説明した。

ところが、E の知り合いにも同じ塾から勧誘電話があり、その時の説明では月

謝が年払いと言われたので止めたと聞き、驚いて塾に電話を架けて確認したところ、電話に出た事務の女性が、「うちは月謝制です。」と答えたので安心して契約した。

後日、実際に契約に行くと、販売員は信販会社のローン契約書を出してきたのでEは疑問に思ったが、その時は子どもが塾で2度目の授業を受けるために待っていると言われ、断れず承諾してしまった。