

平成17年12月1日  
経済産業省

## 特定商取引法違反の家庭教師役務提供事業者に対する 業務停止命令（4か月）について

経済産業省は、「東京学参グループ学生家庭教師会」等と名乗って家庭教師の派遣及び教材の販売を行っている株式会社ライフブリッジ（本社：東京都目黒区）に対し、同社の特定商取引法違反（解除後の返金拒否・遅延、書面不備、不実告知、名称等不明示）を認定し、同法第47条第1項及び第8条第1項の規定に基づき、本年12月2日から平成18年4月1日までの4か月間、教材の販売を伴う家庭教師の派遣及び教材の訪問販売に関する業務の一部を停止するよう命じました。特定商取引法に基づき特定継続的役務提供事業者に対して業務停止命令をかけるのは今回が初めてです。（特定継続的役務提供に対する法規制の内容は別紙）

1. 株式会社ライフブリッジは、特定商取引法違反で平成14年1月8日に経済産業大臣からの業務改善指示<sup>（注1）</sup>を受けていたにもかかわらず、以下のように当該指示に従っていませんでした。

（1）書面不交付又は交付書面の不備（特定商取引法第42条第1項及び第2項）

同社は、平成16年4月以降、家庭教師契約の締結までに当該契約の概要を記載した書面を、また、家庭教師契約を締結した場合に当該契約の内容を明らかにした書面を消費者に交付せず、又は、交付したとしても、それらの書面には、家庭教師契約を中途解約できること、関連商品<sup>（注2）</sup>としての教材販売契約も解除できること等特定商取引法で定められた記載事項を記載していませんでした。

（2）名称の不明示（特定商取引法第3条）

同社は、教材の訪問販売をしようとするときに、勧誘に先立って、通称名である「学生家庭教師会」等と告げ、正式名称である「株式会社ライフブリッジ」の名称を告げていませんでした。

（注1）平成14年1月8日付け経済産業大臣からの指示の概要

特定商取引法に適合した契約書面等の交付（同法第42条第1項及び第2項）

書籍の訪問販売をしようとするときは、事業者の正式名称の明示（同法第3条）

（注2）関連商品とは、役務の提供に際し、消費者が購入する必要のある商品として役務提供事業者により販売されているものであって、政令で定めるもの。

学習塾、家庭教師等の場合：書籍、ビデオテープ等

2. さらに、(株)ライフブリッチは、上記1.の他に以下の特定商取引法に違反する行為を行っていました。

(1) 関連商品(教材)の代金の返金拒否・返金遅延

(法第46条第3号、施行規則第39条第6号)

同社は、家庭教師の役務提供と教材販売の契約をした消費者が契約の解除を申し出ると、家庭教師の役務提供契約の解除には応じるものの、「教材はお買い上げいただいたものなので、解約はできません。」等と告げて、教材の販売契約の解除によって生ずる債務の履行(未使用教材代金相当額の返金)を拒否し又は不当に遅延していました。(実際には、教材販売契約の解除は特定商取引法で認められています。)

(2) 不実告知(法第6条第1項)

同社は、家庭教師の役務に必要なだとして販売した教材の販売契約の解除を妨げるため、「契約を止めるのは基本的にはできません。」「クーリングオフ期間が過ぎているので教材は解約できないんですよ。」等と不実のことを告げていました。

(3) 勧誘目的等の不明示(法第3条)

同社は、訪問販売をしようとするときに、その勧誘に先だって、教材の販売契約の締結について勧誘する目的である旨及び商品の種類等を明らかにしていませんでした。

3. 以上のことから、(株)ライフブリッチに対し、特定商取引法第47条第1項及び第8条第1項の規定に基づいて、4か月間、教材の販売を伴う家庭教師の派遣及び教材の訪問販売に関する業務の一部を停止するよう命じました。

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

## 特定商取引法による特定継続的役務提供規制の概要

### 1. 規制対象役務

政令で指定した次の役務について、それぞれ次の期間を超える5万円以上の契約を規制対象としています。

エステティックサロン	1か月超
語学教室	2か月超
家庭教師	2か月超
学習塾	2か月超
パソコン教室	2か月超
結婚相手紹介サービス	2か月超

### 2. 規制の主な内容

#### (1) 書面交付義務(法第42条)

契約締結前に、契約の概要を記載した書面の交付(法第42条第1項)  
契約締結後遅滞なく、契約の内容を明らかにする書面の交付  
(法第42条第2項)

これらの書面には、クーリング・オフに関する事項や中途解約に関する事項等を記載する必要がある。

#### (2) クーリング・オフ(法第48条)

契約内容を明らかにした書面を受領してから8日間は、役務提供契約(本件では家庭教師契約)及び関連商品販売契約(本件では教材販売契約)の解除が可能。

#### (3) 中途解約(法第49条)

役務提供契約及び関連商品販売契約は、クーリング・オフ期間経過後であっても、役務提供契約についてはそれまでに受けた役務提供の対価相当額と一定の損害賠償を、また、関連商品販売契約については関連商品を返還してその商品の通常の使用料を支払うこと等により、自由に解除できる。

#### (4) その他の規制

不実告知の禁止(法第44条)  
誇大広告の禁止(法第43条)  
決算書類等の事務所への備付け(法第45条) 等

## 株式会社ライフブリッチに対する行政処分の内容

### 1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社ライフブリッチ
- (2) 通称：東京学参グループ学生家庭教師会
- (3) 代表者氏名：代表取締役 佐藤 孝二
- (4) 所在地：東京都目黒区東山二丁目6番4号
- (5) 資本金：5000万円
- (6) 売上高：24億8400万円(平成15年10月～平成16年9月期)
- (7) 取引形態：訪問販売による特定継続的役務提供(家庭教師役務提供(主に中学向け)・関連商品としての教材の販売)
- (8) 役務・商品：家庭教師指導料金 6千～2万4千円/月  
「教科書ザ・ドリル」と称する教材 11万～50万円  
3教科1学年分で約11万円、5教科1学年分で約15万円
- (9) 支店数：直営店・・・26店、代理店・・・10店

### 2. 取引の概要

株式会社ライフブリッチ(以下「ライフブリッチ」という。)は、「東京学参グループ学生家庭教師会」等の通称名を用い家庭教師の役務提供及び教材の販売を行っている。

同社は、主に中学生がいる消費者宅に家庭教師の葉書広告を送り又は新聞折り込みチラシを配布し、葉書広告等を見て同社に連絡をとった消費者宅に販売員を訪問させる等して、家庭教師の役務を提供する契約(以下「本件家庭教師契約」という。)の締結について勧誘するとともに、「成績アップのために、うちの会社で出している教科書ザ・ドリルという教材を使っただきます。それが家庭教師を始める上で必要不可欠なものです。」等と告げて教材を販売する契約(以下「本件教材販売契約」という。)もあわせて勧誘しており、その場において消費者との間で本件家庭教師契約及び本件教材販売契約を締結しているものである。

### 3. 業務停止命令の内容等

#### (1) 内容

4か月の間、以下の業務の停止を命ずることとする。

- a) ライフブリッジの行う特定商取引法第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3の項の第1欄に定める役務（家庭教師）の提供に係る次の業務
- ) 同法第48条第2項に規定する関連商品（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。
- b) ライフブリッジの行う特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に係る次の業務
- ) 売買契約の締結について勧誘をすること。
  - ) 売買契約の申込みを受けること。
  - ) 売買契約を締結すること。

#### (2) 業務停止命令の期間

平成17年12月2日から平成18年4月1日まで（4か月間）

### 4. 業務停止命令の原因となる事実

ライフブリッジは、以下のとおり、平成14年1月8日付けの経済産業大臣の指示に違反するとともに、特定商取引法に違反する行為を行い、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。さらに、訪問販売に係る取引の公正及び購入者等の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

#### **【特定継続的役務提供関係】**

##### (1) 関連商品販売契約の解除によって生じる債務の履行拒否又は不当遅延

（特定商取引法第46条第3号に基づく同法施行規則第39条第6号）

ライフブリッジは、本件家庭教師契約の中途解約と併せて本件教材販売契約の解除を申し出た消費者に対し、本件家庭教師契約はやめられるが、本件教材販売契約の解除については、途中でやめられないと告げる等して、返金を拒否し又は不当に遅延させている。

(2) 書面不交付及び書面不備 (法第42条)

ライフブリッチは、平成14年1月の経済産業省からの指示処分を受け、平成14年6月頃から、本件教材販売契約を解除できること等が記載された特定商取引法に適合した書面を交付していた模様である。しかしながら、平成16年4月以降、本件家庭教師契約の締結までに当該契約の概要を記載した書面を、また、本件家庭教師契約を締結した場合に当該契約の内容を明らかにした書面を消費者に交付せず、又は、交付したとしても、それらの書面には、本件家庭教師契約を中途解約できること、本件教材販売契約も解除できること等特定商取引法で定められた記載事項が記載されていない。

【訪問販売関係】

(1) 不実告知 (法第6条第1項第5号)

ライフブリッチは、本件教材販売契約の締結について勧誘する際又は教材を購入した者が解除の申出をした際に、本件教材販売契約の解除を妨げるため、実際には解除ができるにもかかわらず、その勧誘又は契約の相手方に対し、「契約を止めるのは基本的にはできません。」「クーリングオフ期間が過ぎているので教材は解約できないんですよ。」等と不実のことを告げている。

(2) 名称等の不明示 (法第3条)

ライフブリッチは家庭教師の役務提供及び教材に係る訪問販売をしようとするときに、その勧誘に先だて、通称名である「学生家庭教師会」等と告げ、「株式会社ライフブリッチ」の名称を告げず、また、教材の売買契約の締結について勧誘する目的である旨及び商品の種類を明らかにしていない。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成17年5月頃、山梨県在住のAは、かねてより中学に進学した子供のために家庭教師をつけようと思い、いろいろと探していた頃、ライフブリッチから家庭教師の葉書広告が届いた。電話をかけると、電話に出た相手から「無料体験を受けていただいてから家庭教師を派遣するシステムになっています。学習アドバイザーが伺います。」と説明され、販売員が自宅に来ることとなった。

約一週間後、同社の販売員Wは、学生家庭教師会と名乗ってA宅を訪問した。WはAの子供に1時間ほど家庭教師の無料体験をした後、「学校で使用する教科書はお子さんが家庭で1人で学習するのは適さないので、学生家庭教師会が勧める教材を使って家庭教師が指導すれば勉強がよくわかるようになります。」と言い、「実際に家庭教師の先生が派遣された時には、必ずこの教材を使って指導します。」とも言った。Aは、Wの説明では家庭教師と教材はセットになっている

ように受け取れたが、Wからそのように説明されるまで教材のことは知らなかった。Aが週1回の指導料金を尋ねると、月に2万円ぐらい、交通費は別途実費でかかるということだったので、Aはそのぐらいの金額ならばいいと思った。その日は無料体験ということだったので、契約はしなかった。

数日後、Wが再度Aの自宅を訪問した。このときにはAの夫Bも同席した。Wは、月2万円の支払いの内訳は、8千円が家庭教師への支払いで、残りの1万3千円は教材のクレジット代金で学生家庭教師会へ支払われると説明した。その時になって初めてAは2万円というのが家庭教師の指導代だけではなく、教材代を含むことを知った。しかも、教材は総額が約50万円もするものだった。しかし、Wが「教材は3年間の契約でお願いします。」「もし家庭教師をやめたら、教材の使っていない分は返せます。」と言うので、AとBはそれならやめたくならすぐやめられるから大丈夫だと思い、契約することにした。AとBは教材のクレジット契約書はWから受け取ったが、家庭教師の契約書はもらわなかった。Aは教材が中学3年間分なので、その間は家庭教師に来てもらいたいと思っていた。

契約して数日経った頃教材が届いたが、実際に教材が届いてみると、AとBは高額な教材を購入したことがだんだんと心配になった。いろいろと考えた末に、地元の消費生活センターに相談に行き、解約の方法を教わった。

その後、同社の従業員の女性から家庭教師を派遣できずと連絡があったが、Bはもう契約をやめようと思っていたので、「解約したいから派遣しなくていいです。」と断った。すると、従業員Xが電話を代わり、「教材の解約はもうできませんよ。もうクーリング・オフ期間が過ぎてますよね。」と言った。Bが「勧誘の時にWさんからいつでも解約はできると言われてます。」と言うと、Xは「Wに確認します。」と言って電話を切った。

翌日の夜Xから再び電話があり、「Wは解約できると言った覚えがないと言っています。」と言った。Xはさらに「いずれにしても契約を一回なされたものは、クーリング・オフ期間が過ぎているので教材は解約できないんですよ。」と柔らかい口調だったが、はっきりと断った。

## 【事例2】

平成16年6月頃、宮城県在住のCは、中学生の子供のために家庭教師をつけて勉強を見てもらおうと考えていたところ、ライフブリッジから電話があり、「今キャンペーン期間中なので、家庭教師の無料お試しができます。」と言われた。ちょうど良いタイミングだったので、家庭教師はどういうものなのか受けてみようと思い、自宅に来てもらうことにした。

後日同社の販売員YがCの自宅を訪問したが、早速指導を受けようとしたCに対しYは「その前に話を聞いてもらわなきゃいけません。」と言い、続けて「家庭教師をするにあたっては問題集を使って授業を進めて行くので、問題集を買ってもらってから家庭教師を派遣するという形にしないといけません。」と言った。

Cは「問題集じゃなくて教科書に沿ってやってもらいたい。」と言ったが、Yから「問題集の契約をしないと、家庭教師が教えられないし、家庭教師の契約ができないんですよ。」「この教材はいいもので、内容も濃いんです。24時間FAXで質問を受け付ける対応もしています。」と言われた。Cは家庭教師を契約するのが初めてだったので、家庭教師の契約をするときには問題集も買わなければならないものなのかと思い、Yの言うとおり家庭教師の契約だけではなく問題集も買うことに決めた。家庭教師の指導は子供の高校受験が終わるまで教えてもらう契約にした。Cは、Yから「家庭教師を週1回90分教えると時給は3千円です。週何回来るか直接家庭教師の先生と決めて下さい。」と言われ、金額の見積もりを書いた紙をもらった。問題集は英語と数学の2教科で、中学1年生と2年生のまとめを各2冊と中学3年生の1年間分12冊を買った。中学1年生と2年生のまとめを買ったのは、Yから復習のために必要だと説明されたからだった。教科書の支払いのためのクレジット契約書はもらったが、家庭教師の派遣についての契約書はもらっておらず、見積もりしかもらわなかった。

契約後、同社から派遣された家庭教師から「問題集が無くても学校の教科書を使って指導ができますよ。」等と告げられた。家庭教師にそのように言われ、Cは元々教材を買うつもりがなかったところに、家庭教師を頼むのなら必要だと言われて買ったので、教材が必要ないのであれば解約しようと思った。家庭教師はとても良い先生だったのでこのまま続けたいと思ったが、もし教材を解約できないのであれば家庭教師も併せてやめてもいいと考えた。

8月の下旬頃、Cは同社の支店に電話をして、「まだ使っていない分をそのまま返すので、教材を解約したいんです。」と言った。しかし、電話に出た同社の従業員Zは「それは返品できません。一度買ったものは返品できないでしょう。車を買ったけど気に入らないからと言って返品できないのと同じですよ。」と言った。Cは教材と車の契約は全く性質が違うのに、無理矢理こじつけていると感じたので、「それとこれとは違うんじゃないの。」と言った。しかしZは続けて、「教材を返品したら家庭教師をつけられないですよ。教材を解約したら家庭教師が行かなくなりますよ。」「家庭教師はいつでもやめられるし、別の人に替えるのも無料でできますが、教材はやめられませんから。」と言った。