

東京都消費者被害救済委員会における審議の概要

東京都消費者被害救済委員会（会長 宮下 修一 中央大学大学院法務研究科教授）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です。

本件は、令和7年7月18日に東京都知事が同委員会に解決を付託し、審議が行われました。

紛争の概要

- 【申立人】 40歳代 女性
- 【相手方】 家庭教師サービス提供事業者
- 【契約内容】 オンライン家庭教師の授業に係る契約（1コマ 3,000円）
関連商品の販売に係る契約（55万円）

【申立人の主張による紛争の概要】

中学1年生の子どものために、インターネットでオンライン家庭教師を探していたところ、「1コマ 3,000円」という安価な広告が目にとまり、問合せフォームから体験授業の申込みをした。後日、相手方から電話で伝えられたID及びパスワードを使ってウェブ会議に参加し、体験授業を受けた。授業の後、契約の話になり、そこで初めて月々の授業料に加えて2教科の教材費55万円が必要になるとの説明を聞いた。高額だと伝えたとこ、2教科分の教材費で4教科教えてあげる、家庭教師による授業のほかにもメッセージアプリによる添削指導もする、中学3年間の料金である等の説明を受けた。これらのサービスが全て受けられ、中学3年生までの費用であればさほど高くはないと考え、そのまま契約書に電子署名した。そのとき、クーリング・オフや中途解約に関する説明はなかった。後日、クレジットカードで55万円を一括払いした。概要書面と契約書面は別途郵送されてきた。

10か月ほど授業を受けたが満足できず、これ以上続けることは難しいと思い、相手方に電話で解約を申し出て、月割での精算を期待して返金を求めたが拒否された。契約期間が1年以上残っていたので、相手方の回答に納得できず、消費生活センターに相談した。相談員から契約書に記載不備があり、クーリング・オフが可能との助言を受けたため、クーリング・オフの申出をしたが、相手方は、契約約款に基づき7%（約4万円）を返金するとの主張であった。払った分を全額返金してほしい。

あっせん案の考え方と内容

- (1) 本件契約は、契約期間が2月を超え、金額が5万円を超える、家庭教師による授業等の役務提供契約であり、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）が定める特定継続的役務提供契約に該当する。また、授業で使用する教材（以下「テキスト」という。）は、関連商品に該当する。
- (2) 本件契約の実態は、①「オンライン家庭教師の授業」、②「テキスト」の販売、③「添削指導サービス」であるが、本件契約書では、添削指導サービスが役務の内容として記載されていないほか、テキストと添削指導サービスの内訳を明示せず、支払額が記載される等、役務の対価その他支払わなければならない金銭の額について正確な記載を欠いており、特定商取引法が定める書面が交付されたとはいえない。そのため、クーリング・オフ期間は進行しておらず、クーリング・オフ権の行使により、本件契約は解除された。
- (3) 本件契約の解除により、申立人及び相手方は原状回復義務を負う。相手方は本件契約に基づき受領した金銭を申立人に返金し、申立人は受領したテキスト等の返還及び添削指導サービスのために提供されたPDF形式の問題集を参照できないようにするための措置を講じる必要がある。

その他の法的問題点の検討

- (1) 本件契約は、相手方が申立人に電話でウェブ会議のID及びパスワードを伝え、相手方が設定したウェブ会議に申立人を参加させて勧誘をした後に締結されていることから、特定商取引法が定める電話勧誘販売にも該当する。上記と同様、本件契約書は、役務の種類、役務の対価、対価の支払時期その他について、法が定める記載を欠いていることから、クーリング・オフ権を行使することができる。
- (2) 特定継続的役務提供契約は、クーリング・オフ期間が経過したときであっても、特定商取引法に基づき、中途解約ができる。これに伴う精算では、消費者は既払金から提供済みの役務の対価相当額を控除した額の返還を、事業者は解除によって通常生ずる損害額の支払をそれぞれ請求できる。

同種・類似被害の再発防止に向けて

1 事業者に対して

- (1) 本件では、インターネット広告に「1コマ3,000円」と安価な授業料を示す一方で、契約者のほとんどが購入しているというテキスト代金について一切記載していなかった。このような表示はサービスの価格などの取引条件について実際のものよりも著しく有利であると誤認させる広告表示であり、特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法に定める有利誤認表示の禁止に違反するおそれがある。事業者は、消費者に有利誤認をさせる広告表示を厳に慎むべきである。
- (2) 特定商取引法では、概要書面の交付と契約書面の交付という二段階での書面交付義務を定めている。概要書面の交付は、契約締結前に契約に関する情報を消費者に提供し、もって消費者が慎重に契約を検討することを期すためのものである。事業者は、その趣旨を認識し、概要書面の交付を遵守しなければならない。
- (3) 本件契約に至る経緯では、体験授業を受ける目的でウェブ会議に参加した申立人に対し、体験授業後に家庭教師やテキストの購入を勧誘し、ごくわずかの時間で本件契約を締結させていた。このような消費者に熟慮する暇が与えられていない勧誘は、事業者として消費者との取引における公正の確保に欠けるおそれがある。事業者には、事業者と消費者との交渉力の格差の実態に即し、消費者が熟慮して契約できるよう配慮することが求められる。

2 消費者に対して

- (1) 前払型の特定継続的役務提供契約は、長期にわたりサービス提供を受ける間に、事業者が倒産状態になりサービスが受けられなくなったり、中途解約に伴う精算に際して、返金されなかったり、一部しか返金されないリスクがあることを認識してほしい。
- (2) 自ら契約書に署名や捺印したときは、契約の効力を覆すための反証は極めて困難であり、契約上の責務を負うのが原則である。契約はその場で即決せず、一旦持ち帰り、家族と相談するなどして、時間をかけて契約内容を検討してほしい。
- (3) 事業者から契約の勧誘を受けるときは、スクリーンショットの保存や録音・録画などにより、契約内容や勧誘状況などが分かる証拠を保全してほしい。

3 行政に対して

- (1) 前払型の特定継続的役務提供契約の問題点や危険性について、消費者に広く周知する等の行政上の施策を進めることが期待される。
- (2) 事業者・消費者の別を問わず、契約に関する正しい法律知識を広く周知するとともに、学校教育において、消費者問題やその救済方法についての教育活動を充実させることが期待される。
- (3) 消費生活センターの活動は、事後的救済にのみ助力するものではなく、消費者被害を未然に防止するための支援等にも広く対応している。事前の相談についても広報されることが期待される。

今後の東京都の対応

○消費者への注意喚起 ○国や関係機関への情報提供 ○都内の消費生活センターへの情報提供

家庭教師に関する契約トラブル ～高額な教材代に関する相談が寄せられている～

都内の消費生活センターには、家庭教師の契約に関する相談が、令和5年度62件、令和6年度76件、令和7年度83件（令和8年2月末時点の速報値）と多数寄せられています。その中には、インターネット広告に表示された授業料の安さにひかれ事業者にお問い合わせしたところ、広告に記載のない高額な教材の購入が必要だと説明されトラブルになった、解約を申し出たところ解約料をめぐってトラブルになったなどの相談がみられます。

その背景として、インターネット広告で家庭教師を探す消費者が増えていることや、教材等も一緒に購入するケースでは、教材が高額である傾向がみられることなどが考えられます。

本件の詳細は、報告書をご覧ください