

タブレット端末を利用した学習サービスの 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)

平成29年2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、消費生活相談として処理するのとは別に、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、解決にあ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あ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ご活用いただいております。

本書は、平成28年7月4日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「タブレット端末を利用した学習サービスの解約に係る紛争」について、平成29年2月23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、広くご活用いただければ幸いです。

平成29年2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当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	4
3	申立人の本件学習サービスの利用状況	5
第 4	委員会の処理結果	6
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件契約における問題点	7
2	あっせん案・調停案の考え方	9
3	今後の課題	17
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	19
2	相手方からの事情聴取	23
3	あっせん案・調停案に係る返還金額の計算の詳細	25
4	「タブレット端末を利用した学習サービスの解約に係る紛争」 処理経過	27
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	28

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）	2名	A：40歳代女性（利用者：未就学児の子） B：40歳代男性（利用者：小学2年生の子）
相手方（事業者）	1社	R I S U J a p a n株式会社 東京都文京区本郷三丁目21番8号

第2 紛争案件の概要

申立人らの主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

平成27年に、書店やショッピングモールの一角で、タブレット端末を使った算数の学習サービスの体験キャンペーンをやっていた。子が興味を示したため体験させながら、スタッフから説明を受けた。

その説明や受け取ったリーフレットによると、この学習サービスは、タブレット端末で問題を解いていくもので、東大生らトップ大学生による個別フォローもあるということだった。「東大発の新しい算数教材」とリーフレットに書かれており、教材を開発したのが東京大学の人だという説明を受けて、最先端の学習サービスを期待した。また、先取り学習が特徴で、月額約2、3千円の基本料金の他に、学校よりも速く進んだら料金が発生する、成果課金のような利用料金がかかるということだった。例えば、小学1年生の子が3年生の問題をすらすら解けるようになる状況でかかるものだった。また、キャンペーンの特典として、自宅で1週間の利用体験ができるということだった。

スタッフに申込方法を尋ねると、スマートフォンで相手方のウェブサイトの申込画面から手続きし、キャンペーンのクーポンコードを教えるからそれを入力すれば、体験ができると説明された。とにかくやってみようと思い、その場で申し込んだ。

数日後、タブレット端末が自宅に届き、子が学習を始めた。また、個別フォローということで、子の学習状況等を知らせるメールが申立人らへ届いたり、子が使っているタブレット端末に大学生のチューターによる簡単な解説や励ましの動画が送られてきたりした。

体験期間終了前にやめると申し出なければ、1年間の契約になり、基本料金1年分（約3万2千円）を初月に一括で支払うということだった。申立人らはそのまま続けることにした。

申立人Aの子（未就学児）は、利用料金のかからない未就学児のコースから学習を始め、9月末に未就学児のコースが終了した。11月初めに、相手方から申立人Aに、2年生の掛け算のステージまで進んだとメールが届いた。申立人Aは、こんな短期間で小学1年生分が終わったのかと驚き、子がタブレットを使っている様子を見た。すると、子は適当に答えを入力し、間違った場合は答えを見て、次に正解を入力して先に進んでいた。このような状態で、先に進んでしまうのはおかしいと思い、相手方へ連絡した。

申立人Bの子（小学2年生）は、1年生や2年生のステージの問題を解いており、すぐにできてしまつてつまらなさそうにしていた。しかし、申立人Bは、基本料金だけなら月2、3千円だろうと思っていたため、問題を解くのを続けるよう子を励ました。すると、

初月の請求が高額だったので、驚いて相手方へ問い合わせた。

申立人らの問合せに対し、相手方から、利用料金は子供が理解したかどうかや、どの学年のステージにかかわらず、クリアしたステージ数により速度を算定し課金するものであること、基本料金は返金しないこと、これは規約にあるとおりである、と説明があった。

申立人らは、子が算数の内容を理解して先のステージに進んでいた訳ではないことや、学年以下の学習に対して先取り学習の成果課金として高額な利用料金がかかることに納得ができなかったため、解約を申し出て、利用料金等の返金を求めた。相手方の対応は、基本料金と利用料金ともに規約どおりの請求であるため返金しない、ただし、今回に限りタブレット端末を下取りし、査定した上で数千円を返金するということであった。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、平成 28 年 7 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・調停第一部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

本部会における事情聴取時の当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

(1) 申立人A

- ① キャンペーン会場では、学年の進度よりも進む子に利用料金がかかるが、利用料金には月額約 1 万 5 千円という上限が設けてあり、上限までいくのは何年も先に進んでいるような状況だと説明されたため、小学 1 年生で 3 年生の算数をすらすら解けるような状況だと利用料金がかかるものだと思った。これとは別に、基本料金がかかり、1 年分約 3 万 2 千円を一括で支払い、途中で解約した場合は返金しないとのことだった。
- ② 今回は特別にキャンペーンで体験期間があると説明され、とにかく申込みをしてそれから考えようと思い、キャンペーン会場で相手方のウェブサイトから申し込んだ。入力内容の確認画面は覚えていないが、登録したアドレスに相手方からメールが届いたら受付が完了するとのことだった。
- ③ 体験期間終了後、続けるに当たり特に手続は必要ではなく、体験でやめると言わないとそのまま継続になる、との説明だった。
- ④ 子は未就学児なので、数の教え方など未就学児用のコースから始まった。未就学児のレベルで体験学習が終了したため、体験期間中に料金のかかり方を実感することはなかった。9 月の終わりに未就学児用のコースをクリアし、小学 1 年生の勉強が始まるので、先取り学習の利用料金がかかると認識した。
- ⑤ 11 月初めに掛け算をやっているというメールを見て驚き、子の様子を見てみた。子は、掛け算の式を組み立てましょうという問題に、適当な数字を何回も入れて、当たればラッキーという感じで、当たらない時は答えを見て次にいっていた。子が掛け算自体を理解していなかったため、相手方に、一体どうしてこのような状態で先に進めるのかと問い合わせた。相手方から、いつも 0 点から急に全部できるようになって先に進んでいるので、ステージをクリアしているが、答えを見て丸写ししているのでは

ないかと言われた。

- ⑥ 相手方は、丸写しでもテストができステージがクリアできれば料金をとるということだが、それは先取り学習とは全く違うもので、納得ができなかった。そこで、11月末に退会を申し出て中途解約した。請求金額を尋ねたところ、9月下旬から11月末までの基本料金と利用料金の合計は約5万8千円と回答があり、規約（料金表を含む）に同意しているため請求を止めることはできない旨、メールで連絡があった。また、問合せ内容を考慮し、タブレット一式を引取り、その状態に応じて査定額（最大4千円のギフト券）をメールで送るとも書かれていた。
- ⑦ 九九もできない子が掛け算を理解できているとされることが非常に不満だったので、クーリング・オフの通知を出した。相手方からメールで回答があり、利用規約にはクーリング・オフの規定はないこと、クーリング・オフは、制度の対象であることが法律で定められている場合に可能であることが書かれていた。
- ⑧ 基本料金については、申込前に返金しないと言われていたが、不満がある。返してもらえる分があるならその分は返金してほしい。利用料金については、九九ができたとされる部分はどうしても納得できない。
(詳細は資料1(1)のとおり)

(2) 申立人B

- ① キャンペーン会場で、2年生の子が学年より少し進んだ問題を解いてスタッフに褒められ、やる気になっている様子を見て、学年よりもちょっと進んだ学習ができるサービスなのだろうと思った。教材を開発したのは東京大学の方だと説明があり、最先端の教育方法がそのタブレット端末を使って得られるのではないかと思った。
- ② 料金の説明は、月額2、3千円の基本料金のほかに、学年よりも上の学習をすればそれに応じた利用料金がプラスされるとのことだった。とりあえず少しやってみて、料金が高額であれば退会すればよいという気持ちで、加入手続きをした。どんどん進めば利用料金がプラスされることは分かったが、計算方法やどれくらい課金されるかは、詳しい説明もなく、よく分からなかった。
- ③ 体験サービスを受けるためにはクーポンコードが必要で、その場で申し込むと今すぐ登録できますよとスタッフから言われたため、スマートフォンで申し込んだ。
- ④ 12月に学習を始めてみたら、足し算が10問か20問位、それと数がいくつという小学1年生のすごく初めにやるような問題が出てきて、キャンペーン時の問題と大分差があると思った。しかし、いずれ2年生のところに行くだろう、月に2、3千円であればもうちょっと続けてみて様子を見ようと思った。体験終了後の継続の手続等は特に必要なかった。
- ⑤ その後も子が学習するのをたまに見ていたが、やはり1年生や2年生の初めの頃にやった問題ばかりで、子はこんな簡単だねと楽しくなさそうに学習していた。学校でやっているレベルに追いつけば、そこから楽しくなるのかなと思い、とにかく頑張れと子を励ました。
- ⑥ 12月分の料金の請求を見たら、思った以上に高かった。月々2、3千円という話だったので、相手方に確認しようと電話したが通じないため、メールでどうなっているかを尋ねた。

- ⑦ 相手方から、基本料金は一括払で返金しない、規約でそうなっている、という回答があった。自分の確認不足もあったが、申込前にその説明を聞いた覚えがなかった。利用料金については、学年より先に進んだわけでもないのに、1万5千円近くも請求された。これでは継続できないと思い中途解約した。
- ⑧ 規約だから譲れないと一方的な制約をする相手方の対応が不満だ。意見を考慮し、タブレット一式を引き取り、その状態に応じて査定額（最大9千円）を返金すると言われたが、“最大”というのも分からない。
- ⑨ 基本料金については、利用した月の分は支払うつもりである。利用料金については、言われたことと請求された金額の計算方法とに差があり、そんなに先に進んでないのに1万5千円近くもかかるのは承服できない。
(詳細は資料1(2)のとおり)

2 相手方の主張

- ① 利用者にタブレット端末を貸し、そのタブレット端末に問題や動画が配信されるシステムにより算数の学習をするという学習教材（サービス）である。機械的な判断で、成績データを分析し、一人一人の問題を変えるようになっている。例えば、100点が続く子供には難しい問題、60～100点が続く子供にはノーマルなレベルの問題が出るなど、難易度や文章題の量が子供に合わせて内容が変わる。
- ② 基本的に学習指導要領の学年に縛られず、どんどん先に進んだり、ゆっくり進んだりすることを利用者が自分で決められる、自習用教材である。会社で利用者の成績データをチェックし、異変が発見できたら保護者にメールで連絡するが、リアルタイムで把握しているわけではない。
- ③ 先取り学習とは、例えば幼稚園の子供が学習指導要領でいうところの小学1年や2年の算数をやっている状態のことである。
- ④ チューターは、全員ではないものの大学生で、動画に出たり、成績データのチェックをする。また、リーフレットに書いてある「トップ大学生が個別フォロー」のトップ大学生というのは、我々の会社がトップクラスの大学生と思っている人のことで、例を挙げると東京大学の学生である。「東大発の新しい算数教材」というのは、創業者が東京大学出身でシステムの開発に関わったことによる。
- ⑤ 通常はインターネットからの申込みで、その場合、体験期間はなく即契約となる。本件は2件ともキャンペーン会場での申込みであるが、キャンペーンの場合は、特典として1週間の体験ができる。申込画面で、クーポンコードを入れることで、1週間お試しができる。キャンペーンのスタッフは、正社員やパートタイマーであるが、急に開催が決まった場合など、派遣会社の人に来てもらうこともある。キャンペーンでの説明については、正社員がスタッフ一人一人に対し研修資料を用いて、説明の言葉やこの書類をこの段階で渡すなどのトレーニングをする。
- ⑥ 料金体系は、基本料金と利用料金の2種類としている。基本料金は、1年間、タブレット端末を使っていただいてシステムを利用したり、サーバーの通信を利用したりという、学習の速度にかかわらず、基本としてかかるものが、月当たり2,480円（税抜）である。

- ⑦ 利用料金は、成果料金に近いもので、表現が正しいかどうかは分からないが、子供が普通よりも1.5倍進んでいるほうが意義があるので、学習効果に応じた料金を、月々の締めで計算して、お支払いいただくものである。スタートするステージがどこであるかで利用料金が決まるのではなく、ステージをクリアしたという事実、つまり、ある期間にクリアしたステージがどれだけだったかということで、料金がかかる。ただし、実力に全く見合わない難しい問題（ステージ）には進めないようになっている。
- ⑧ 体験期間中にクリアしたステージ数は、基本的に利用料金に反映しないが1ステージだけを利用料金の対象とする。1ステージが利用料金の対象となることは、規約に明示していないが、キャンペーンで配る紙に記載しているし、体験期間中にメールでも知らせている。ただ、申立人Aに対しては、メールで知らせていなかった。
- ⑨ 解約に伴う当社の損害について、1人当たりの損害という概念はなかったが、人件費やタブレット端末の原価、システム費用が損害として発生することになると思う。
- ⑩ イレギュラーな対応だが、申立人らに対して、タブレット端末の返却を条件にその査定額としていくらか返金する提案をしたのだが、それを分かりやすく説明するため下取りという表現を使った。申立人らに対して提示した下取り額に幅があったのは、日々のサーバーの料金などの原価が変わるので、そこを計算していくらか足した形で提示した。
- ⑪ 苦情に対しては、消費者に分かりやすいよう、ここまでは費用がかかっているがここからはこういう形で対応できるなどのガイドラインを作成し、対応したい。
(詳細は資料2のとおり)

3 申立人の本件学習サービスの利用状況

(1) 申立人A

利用者：未就学児

期 間：2015年9月26日 から 2015年11月30日まで

クリアしたステージ	クリアした月	相手方の課金状況
Kids ステージ 1～12	2015年9月	利用料金なし
ステージ1 (1年生)	2015年9月	課金対象 (体験期間中にクリア)
ステージ2 (1年生)		課金対象
ステージ3 (1年生)		課金対象
ステージ4 (1年生)		課金対象
ステージ5 (1年生)	2015年10月	課金対象
ステージ6 (1年生)		課金対象
ステージ7 (1年生)		課金対象
ステージ8 (1年生)		課金対象
ステージ9 A (1年生)	2015年11月	課金対象
ステージ10 (2年生)		課金対象

(2) 申立人B

利用者：小学2年生

期 間：2015年12月26日から2016年1月31日まで

クリアしたステージ	クリアした月	相手方の課金状況
ステージ39 (3年生)	2015年12月	課金なし (初回実力テストでクリア)
ステージ2 (1年生)		
ステージ8 (1年生)	2015年12月	課金対象
ステージ10 (2年生)		課金対象
ステージ11 (2年生)		課金対象
ステージ12 (2年生)		課金対象
ステージ33 (3年生)		課金対象
ステージ34 (3年生)		課金対象
ステージ9B (2年生)	2016年1月	課金対象

第4 委員会の処理結果

1 処理の経過と結果

部会は、平成28年7月15日から平成29年1月18日までの8回に渡って開催された。
(処理経過は資料4のとおり)

平成28年10月24日、第6回部会において、相手方にあっせん案の考え方を示し、意見交換を行った後、当事者双方にあっせん案を提示した。申立人は受諾したが、相手方は受諾しなかった。

このため、部会は、あっせん案と同内容の調停案を示し、平成28年11月25日に受諾を勧告したが、相手方から調停案を受諾しないとの回答があった。

部会は、「あっせん」及び「調停」のいずれもが、相手方の拒否により不調となったため、平成29年1月25日、本部会による解決処理の手続を終えることとした。

【あっせん案及び調停案について】

(1) あっせん案・調停案の内容

相手方と申立人A (支払総額 57,923 円)、及び、相手方と申立人B (支払総額 46,886 円) 間で締結した算数サービスについて、

- ① 本件契約の解除に伴い、相手方は、申立人から受領した金〇円 (申立人Aは金 30,698 円、申立人Bは金 40,854 円) を返還する。返還方法は、申立人の指定する金融機関口座に、期日までに、全額を振り込む方法とする。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- ② 申立人は、相手方から受け取ったタブレット端末及び附属品を、平成28年12月5日までに、相手方の所在地宛に返還する。なお、送料は申立人の負担とする。
- ③ 申立人と相手方は、本件契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

(2) あっせん案・調停案の考え方

- ・基本料金は、サービスを12か月利用するためのサポート代金と考えられることから、12か月分を一括払いとし中途解約しても返金しないという相手方の規定は、消費者契約法9条及び10条に照らして問題があると考えられる。申立人らは、利用した月数分（申立人A：3か月、申立人B：2か月）を負担すれば足りる。
- ・利用料金は、基本料金とは別にかかる成果課金とのことであるが、相手方のリーフレットの記載やキャンペーン会場での説明が十分でなかったことがあり、申立人らは利用料金の課金方法を誤認していた（民法95条）。これらのことから、申立人らが負担すべき利用料金は、申立人らが認識していた「学年より先に進んだ分」と考えられる。
- ・相手方は、申立人らが相手方へ支払った基本料金及び利用料金から、申立人らがそれぞれ負担すべき金額を差し引いた金額を返還するものとする。

(あっせん案・調停案に係る返還金額の計算の詳細は、資料3のとおり)

2 相手方があっせん案及び調停案を受諾しなかった理由

相手方から示された理由は、次のとおりであった。

- ・「先取り教育」および「料金課金体系」に関して、“どこがどうわかりにくいのか”部会側からの説明が不十分であり、具体的な改善策やガイドラインもない状況下での調停案の受諾はできかねる。
- ・部会にて本件は、クーリング・オフには該当しないという見解で一致しており、尚且つ、弊社から消費者への説明も数回に渡り行っている点も合意が取れている。
- ・上記にも関わらず、一方的に具体的な内容を示さず「わかりにくい」という曖昧な理由で支払いが主張できるのは、明らかに事業者への損害の強要である。
- ・今後の改善にもつながらない上に、消費者の一方的な主張をただ鵜呑みにしているだけであり、法的根拠に関しても具体性に欠ける。
- ・弊社からの損害計算根拠についての妥当性議論もなされておらず、企業への説明責任が明らかに不十分であると考える。

(相手方から提出された文書のとおり記載した。)

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

(1) 問題の背景

本件契約の対象は、タブレット端末の画面を見ながら算数の問題を解いていく自主学習システム（以下「本件学習システム」という。）である。ネットワークに接続したタブレット端末を用いた新しいスタイルが特色である。

本件相手方は、子供がタブレット端末に表示される絵や漫画を使った算数の問題を次々解いていくこと（これにより、相手方が設定したカリキュラムによる「ステージ」を「クリア」していくことになる。）によって、学習の進度が小学校の授業よりも進むことが期待できるという長所をうたい文句にしている。

相手方の顧客獲得方法は、相手方の運営するウェブサイト（以下「本ウェブサイト」という。）での宣伝を基本にしつつ、大型ショッピングセンターのモールであるとか、

大きな書店など子供が集まりやすい場で体験コーナーを設け、興味を持った子供に実際に問題を解かせてこの学習システムを受け入れてもらうよう勧誘もしている。その場でタブレットを手にした子供たちは、算数の問題をコンピューターゲームに取り組む感覚で楽しみながら解いていくのである。

本件の場合も申立人らはショッピングモールなど臨時に設置した場所で、相手方から勧誘を受け、契約内容について主要な部分を説明したリーフレットを受領している。そして、その場で本ウェブサイトアクセスをして、契約の申込みを行っている。事業者が本ウェブサイトにおいて申込みを受け付けたときに、本件学習システムの契約が成立するということになる。

(2) 主な問題点

本件学習システムについて特徴的なのは、料金システム（以下「本料金システム」という。）である。本料金システムは、学年（小学生）を問わず、毎月かかる基本料金と小学校の教育課程よりも速く進むとその進んだ分だけ課金される利用料金という2つの料金体系から構成されている。

基本料金は、契約時に1年分（12か月分）を一括して前納する約定となっている。本件契約の利用規約（以下「本利用規約」という。）によると、契約期間中の中途解約について、解約手数料は発生しないが、残期間の基本料金の払い戻しはないとされている。

利用料金は、契約開始からクリアした累計ステージ数を利用月数で割った「月平均クリアステージ数」が、1.3ステージより大きい場合に、その当該月に基本料金とは別に発生するものである。「1.3ステージ」とは、本件学習システム全94ステージを小学校の6年間つまり72月で割った数値であり、これより数値が大きければ、小学校の教育課程よりも学習の速度が速いとして、料金がかかるのである。相手方いわく、成果料金ということである。

本件では、基本料金及び利用料金の課金をめぐって、申立人らと相手方との見解に相違があった。そこで、以下の点をまず、検討した。

- ① 契約時に1年分を前納した基本料金29,760円（税抜）について中途解約しても残期間の基本料金相当額の払戻しをしない旨の約定は、消費者契約法10条の不当条項に当たる可能性がある。事実上解約金として返金しないのであれば、同法9条の問題があるのではないか。
- ② リーフレット及び本ウェブサイトには、「学校で進む速さよりも、早くお子様が進んではじめて利用料金をいただきます」、「学校よりも早く進んだ分のご利用料」との表示がある。また、キャンペーン会場では「学年よりも上の学習をすればそれに応じた利用料金がプラスされる」との説明があったという。これらにより申立人らは「学年よりも上の学習」をした場合にのみ課金されると認識した。しかし、実際には、クリアした累計ステージ数を利用月数で割った月平均クリアステージ数が、1.3ステージよりも大きい場合に課金されるものであった。事業者が作出したこのような利用料金の課金システムの内容について、正確に利用者に理解させるべきところ、利用料金の内容や計算方法が本利用規約に明確に規定していない。このことから、消費者及び事業者の双方の認識のずれは、民法95条の錯誤や説明義務違反、消費者契約法4条の問題にもなりうる。
- ③ リーフレット及び本ウェブサイトに画面表示された本利用規約における、契約の要

素である本料金システムについての内容の説明がいずれも不十分であるところ、権利義務の内容である本件学習システムの料金の支払についての必要な情報が消費者である利用者に提供されているとはいえず、利用料金の課金システムについては2件とも合意が成立しているとはいえないのではないかと。

また、料金の課金の問題ではないが、ネットワークシステムを利用してタブレットに算数の問題を表示させて子供に次々解かせるという本件のような学習システムは、現代社会における自主学習の一つとして子供の教育分野に普及していくものと思われるので、今後のよりよいサービスの提供方法を期すために、以下の諸点の検討も行った。

- ④ 本件学習システムは、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）41条2項の「特定継続的役務」の「いわゆる家庭教師」に該当するのではないかと。該当すれば、同法42条に定める書面交付がなされていないので、同法48条の解除（いわゆるクーリング・オフ）ができるのではないかとという問題である。しかし、本件契約は同法41条1項の「政令で超える金銭を支払うことを約する契約」には該当しないのではないかとといった点が問題となった。
- ⑤ 個別フォローの内容について、双方に認識のずれがある。本ウェブサイトやリーフレットでは、「東大生ら、トップ大学生が個別フォロー。お子様の学習を丁寧にチェック」などとうたわれているため、申立人らは個別指導塾と同じような、子どもに対するフォローを期待したが、実際は「子供がつまづいたときに、分からない所をピンポイントで解説」としてチューター解説動画が一方向的に流れる、又は保護者に対して子供の学習状況を伝えるメールが送られることになっており、双方向での個別的なフォローがなされているわけではない。重要な債務内容自体に認識のずれがあるので、チューターによる個別フォローの内容がそのようなものであったことを利用者が知ったなら、本件契約は民法95条の錯誤により無効となりうるのではないかと。
- ⑥ 本件契約はいずれも電子消費者契約であるから、電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（以下「電子消費者契約特例法」という。）の適用があるところ、事業者は、本ウェブサイトの本料金システムの確認画面で申込内容の確認を求める措置を講じていないので、同法3条により民法95条の錯誤無効の主張が認められるのではないかと。

以上の諸点について、以下で検討する。

2 あっせん案・調停案の考え方

あっせん案は、申立人の中途解約に当たって相手方が返金を一切行わないとしていることは妥当ではなく、一部の料金を返金すべきであると考えて提示したものである。その際、本件契約成立直後に申立人に一括払いさせている「基本料金」と、「先取り」学習（申立人の認識による）ないしステージクリア数（相手方の認識による）により発生する「利用料金」とに分けて返金の要否及び返金額について検討した。

なお、本件契約が特定商取引法41条の「特定継続的役務」契約に該当するか否か、検討の余地がある。仮に該当するとなると、同法42条に定める書面交付がなされていないため、同法48条のいわゆるクーリング・オフ権を申立人が行使することができるからである。本件契約の場合、「特定継続的役務」のうち、いわゆる家庭教師に該当するか否か

が問題となるが、「特定継続的役務」に該当するための要件の一つである「5万円」を超える金額を支払うことを約したものと見ることができるかどうか、疑問が残る（基本料金として前払いしている金額は1年分約3万2千円である。）。そのため、本あっせん案は特定商取引法ではなく、民法その他の特別法による解決を目指したものである。

(1) 基本料金について

相手方は基本料金12か月分を契約直後に一括して前払いさせた上、途中で解約した場合にも一切の返金を行わないとしている。具体的には、本利用規約10条4項では「…既に支払済の利用料金等は…払い戻されません」と定められており、また、相手方のウェブサイトでも「残期間の基本料の払い戻しもございません」との記載がある。そこで、これらの特約の有効性が問題となる。

本件のように、前払いした代金を中途解約の際にも一切返金しない旨定める特約の有効性については、まずは消費者契約法10条に照らして有効性を判断する必要がある。同時に、この特約が実質的には消費者の解除に伴う違約金・損害賠償額を予定する条項に当たると解すれば^{注1}、消費者契約法9条1号に照らして有効性を判断することもできる。以下、順次検討する。

ア 消費者契約法10条該当性

まず、申立人と相手方との本件契約は民法656条の準委任契約ないしそれに類似する無名契約に該当すると考えられる。

民法656条の準委任契約に該当する場合、民法651条にあるように当事者はいつでもその解除をすることができるが、相手方に不利な時期に解除をした場合には、やむをえない事由による解除で無い限り、解除をした当事者は相手方の損害を賠償しなければならない。そうすると、解除時に一切の返金を行わない旨定める特約は、民法651条による場合よりも消費者の権利を制限する特約と言える（前段要件該当性）^{注2}。その上で、本件契約が複数の受講生を対象としたものであって、タブレットの準備作業や人件費等が申立人1人の解約によって全て無に帰するものとは言えないことから、受講生からの解除時期を問わずに返金を一切しないとして基本料金全額を没収するに等しい本件特約は信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものと言うことができる^{注3}。もっとも、民法651条も解除によって相手方に生じた損害については賠償しなければならないと定めていることから、基本料金全額の返還を申立人が受けられることにはならない。本件での基本料金は本件学習システムを12か月利用するためのタブレット使用料、システム維持代、通常倍速での利用分、サポート代金に充てられているものと思われる。これらの代金のうち、申立人の解約によって相手方に生じる損害を考慮し、申立人が既に利用した分の基本料金を控除し

^{注1}学納金不返還特約の有効性について判断した最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁は、「不返還特約のうち授業料等に関する部分は、在学契約の解除に伴う損害賠償額の予定又は違約金の定めの本質を有するものと解するのが相当である」として、消費者契約法9条1号に基づく有効性判断を行っている。

^{注2}大学医学部専門進学塾と消費者の間で締結された講習受講契約等における受講コース等の変更・取消しを一切認めないという解除制限特約について、東京地判平成15年11月10日判時1845号78頁がこのような判断を行っている。

^{注3}前掲注2の東京地裁判決もこのような判断を行っている。

た残額を相手方は返金すべきであると考えられる。

次に、本件契約は、これまでの役務提供契約をめぐる裁判例の考え方を参考とすると^{注4}、民法 656 条の準委任契約そのものではないが、それに類似する契約であることとらえることもできる。民法の委任（準委任）契約は無償性を前提として特定の受任者と委任者との間の強い信頼関係に基くものであるが、本件契約が典型的であるように現代社会におけるビジネスとしてのサービス契約がこのような受任者・委任者間の強い信頼関係に基づくものと言えるのかは疑問を禁じ得ない。そうすると、本件特約の有効性を判断する上で、民法 651 条を消費者契約法 10 条前段要件該当性の比較対象とするのは適切ではないとの見方もありうる。

そこで、本件特約が「残期間の基本料金の精算を一切行わない特約」であるという本来の性質に着目した上で消費者契約法 10 条に基づく有効性判断を行うことも一つの考え方である^{注5}。民法 536 条によれば、「債権者の責に帰すべき事由によって債務を履行することができなくなった」場合には、債務者（ここでは相手方）は反対給付である残期間の基本料金を受ける権利を失わず、また、民法 641 条や民法 627 条、民法 651 条を参考にすると中途解約が認められるとしても申立人は履行利益賠償、ここでは残期間の基本料金を支払う必要があるとの考え方も導かれる。しかし、本件相手方のような事業者は申立人以外の多くの受講生とも大量取引を行っていることから、個々の契約において生じうる損害を価格に織り込むなどして削減できること、及び、本件のようなサービス契約においては、あらかじめ長期間の契約が求められ、しかも対価の前払が要求されることが多いが、とりわけ教育サービスのようにサービスの内容が定型化されていないものについては実際にサービスを受けてみないと期待どおりのサービスに当たるかは分からないことから、途中で契約を解除したいと消費者が思うに至ることももっともなことが多い。これらのことを考慮すると事業者であるサービス提供者が残期間の基本料金全額を返金しないとの特約は消費者の利益を一方的に害する特約といえる。このことから、本件あっせん内容のように、一部の返金を認めるべきであろう。

イ 消費者契約法 9 条 1 号該当性

前述したように、本件特約が実質的には消費者の解除に伴う違約金・損害賠償額として基本料金全額を徴収するものであるとすれば、消費者契約法 9 条 1 号によって有効性を判断することができる。

消費者契約法 9 条 1 号は、消費者による消費者契約解除の場合の損害賠償額の予定・違約金条項につき、「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」の額を超える部分は無効であるとしている。この「平均的な損害」とは、同一事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額という趣旨であり^{注6}、当該契約の解除によって実際に生じる損害そのものではない。本件もそうであるが、事業者は多数の消費者と同種の契約を多数締結することから、そのうちの 1

^{注4}前掲注 1 の学納金不返還特約最高裁判決も在学契約を「無名契約」であると解している。

^{注5}携帯電話利用契約における長期間拘束条項についてこのような論理で有効性判断を展開するものとして、大澤彩「携帯電話利用契約における解約金条項の有効性に関する一考察」NBL1004 号（2013 年）93 頁以下

^{注6}消費者庁消費者制度課編『逐条解説消費者契約法（第 2 版補訂版）』（商事法務）209 頁）

人の消費者との間で契約の解除がなされた場合にそれによって発生した損害を全額徴収できるというのは相当ではなく、多数の事案について実際に生じる平均的な損害の賠償のみ受けさせれば足りるというのが消費者契約法9条1号の趣旨である^{注7}。ここで、「平均的な損害」に含まれる損害の内容については民法の損害賠償額法理同様、履行利益の賠償が認められるという見解がある一方で、消費者契約の履行前の段階においては、割賦販売法や特定商取引法同様、契約解除に伴う損害賠償額が原状回復賠償に限定されるという見解が学説上有力に主張されている^{注8}。

本件でも相手方は申立人も含めた多数の消費者と取引を行っており、申立人が解除したことによって発生する損害を他の多数の消費者との取引によって補うことが可能である。そうすると、申立人の中途解約時以降の基本料金相当分の損害（いわゆる履行利益）を申立人から違約金・損害賠償額の予定として徴収する本件特約は、残期間の基本料金相当分が「平均的な損害」額を超えるものと言うことができる。よって、本件では申立人は利用した月の基本料金のみ負担すれば足り、残期間の基本料金は相手方から返還を受けることになる。

(2) 利用料金について

本件の特徴として、申立人の認識と本件サービスの実態や実際の課金方法との間に食い違いが生じていることを挙げるができる。具体的には次の2点である。第1に、サービス内容についての認識の違いである。すなわち、申立人は個別フォローによる学習指導を受けられると期待していたが、実際には本件契約はタブレット端末によって「自習」を行うというものであった。第2に、月々の利用料金の課金方法である。すなわち、申立人は契約時に手渡されたリーフレットにおける「学校で進む速さよりも、早くお子様が進んではじめて利用料金をいただきます」との表示や、相手方のウェブサイトにおける「学校よりも早く進んだ分のご利用料」との表示、さらには、キャンペーン会場における「学年よりも上の学習をすればそれに応じた利用料金が発生する」との説明を受けて、「学年よりも上の学習をすれば利用料金が発生する」と認識していたが、実際にはクリアした累計ステージ数から算出する速度に比例して課金されるというものであった（月平均クリアステージ数が1.3ステージよりも大きい場合に料金が発生するという計算方法であった。）。

このうち、第1の点については、機械による動画配信とはいえ、個々の受講者向けに解説や励ましの動画が配信されていた点や相手方から学習に関するメールが随時保護者宛てに送られてきている点など、申立人が期待していたレベルには及ばないものの、一定のフォローがあったと見ることもできる。そうすると、サービス内容自体の認識の違いを根拠に民法の錯誤無効（民法95条）や消費者契約法4条による取消しを導くことは困難と言えよう。

むしろ本件の問題は、第2の点、すなわち、課金方法についての認識が申立人と相手方の間で大きく違う点、その認識の誤りが相手方の表示や説明内容に起因している点にあるものと思われる。そこで以下では第2の点に焦点をあてて検討する。

^{注7}消費者庁・前掲注6 209頁

^{注8}森田宏樹「消費者契約の解除に伴う『平均的な損害』の意義について」〔潮見佳男ほか編『特別法と民法法理』（有斐閣、2006年）〕、千葉恵美子「損害賠償の予定・違約金条項をめぐる特別法上の規制と民法法理」〔山田卓生先生古稀『損害賠償法の軌跡と展望』（日本評論社、2008年）403頁以下〕

ア 課金方法についての合意の成否

本件では申立人と相手方との間で課金方法についての認識の違いが生じているが、その原因の一つとして、利用料金の課金方法についての説明・表示が不十分であったことが挙げられる。すなわち、申立人はキャンペーン会場で「学年よりも上の学習をすればそれに応じた利用料金が発生する」といった説明を受け、いわゆる「先取り学習」をすれば料金を支払わなければならないと認識していたが、実際には相手方が設定した速度よりも速く進んだら料金を支払わなければならないというものであった。この課金方法については、本利用規約の6条に「当社が別途定める料金表によるものとします」との記載があるものの、料金表は添付されていなかった。相手方のウェブサイトには、料金について記載されている箇所があるものの、本利用規約にはそのリンク先等も示されていない。そのため、申立人は申込前に利用料金の課金方法を認識できなかった。そうすると、申立人と相手方との間で利用料金の課金方法に関する合意自体が成立していないとみることも可能と考えられる。

もっとも、相手方から申立人に配付されたリーフレットには「先取り学習」といった文言とともに、相手方が設定した速度よりも速く進んだら料金を支払わなければならない旨の記載が存在する。また、本件で申立人は「学年よりも上の学習をすれば」利用料金が発生することは認識していたと言える。そのことから、利用料金についての合意自体が不成立であったと見ることはできず、合意は成立しているものの、その合意が無効・取消しとなりうるか、また、説明不足について損害賠償請求が可能であるかどうかについて、民法その他の特別法の規定を元に検討する。

イ 民法の錯誤無効（民法 95 条）

本件での課金方法についての認識の誤りが民法 95 条の錯誤に当たり、本件契約のうち、利用料金に関する合意が無効となるか否か検討する。

民法 95 条の錯誤無効が認められるための要件は、第1に、法律行為の要素に関する錯誤であること、第2に表意者に重大な過失がないことである。まず、第1については、法律行為の要素に当たるためには、判例・学説によればその点について錯誤がなかったならば表意者は意思表示をしなかったであろうと言えること、及び、一般人もそのような意思表示をしなかったであろうと言えることが必要であると言われている（大判大正3年12月15日民録20輯1101頁）。本件では申立人は「学年よりも上の学習（＝先取り学習）」をすることが目的であり、かつ、その目的に従った料金の発生については認識しているが、それ以上にクリアステージ数に応じた料金がかかると知っていれば契約をしなかったと考えられる。また、本件相手方が「先取り学習」という表示を様々な箇所で行っていることから、一般人であっても本件錯誤があれば契約をしなかったと考えられ、第1の要件は満たすだろう。第2に、表意者の重大な過失の有無については、本件錯誤が相手方事業者の不十分な説明や誤解を与える表示によって導かれていること、これらの表示を見て申立人が錯誤に陥ったことに重大な過失があるとは言えないことから、この要件も満たすだろう。

本件錯誤については、判例によればいわゆる「動機の錯誤」に当たるとの解釈もありうる。動機の錯誤に当たるとされた場合、当該動機が相手方に表示され、法律行為の内容となっていなければ「要素の錯誤」には当たらない（大判大正3年12月15日民録20輯

1101 頁)。本件では申立人の「先取り学習」であれば料金を支払って受講するという動機が相手方に表示され、法律行為の内容となっていたと考えられるため、錯誤無効が認められると思われる。もっとも、最近の有力説によれば、本件錯誤は動機の錯誤というよりは料金の課金方法という法律行為の要素そのものであると考えるべきである。また、最近の民法改正論議及びそれを踏まえた民法改正法案によれば、「表意者が法律行為の基礎とした事情についてのその認識が真実に反する錯誤」は、「その事情が法律行為の基礎とされていることが表示されていたときに限り」取消しを行うことができる（法案 95 条 1 項 2 号、2 項参照）。本件での錯誤はこれらの要件を満たすこともできると言えよう。

ウ 説明義務違反

前述したように、本件では、利用料金の課金方法については十分な説明・表示がなされていない。そのことから、相手方は民法の信義則に基づいて判例・学説上認められている説明義務に違反したとすることができる。また、消費者契約法 3 条 1 項によれば、「…消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない」とされている。この規定は直接民事的効果を発生させるものではないが、同条の趣旨を踏まえても本件では説明義務違反が認められるだろう。

エ 消費者契約法 4 条

次に、本件で消費者契約法 4 条 1 項の重要事項についての不実告知、及び、同法 4 条 2 項の不利益事実の不告知によって、利用料金に関する合意の取消しを導くことができるかどうか、検討する。いずれの条文でも、本件利用料金が「重要事項」（同法 4 条 4 項）に該当しなければならないが、本件利用料金は同法 4 条 4 項 2 号の「対価その他の取引条件」に当たるため、重要事項に該当する。

まず、不実告知について検討する。不実告知が認められるためには、事業者が消費者契約の勧誘をするに際して「事実と異なることを告げること」が要件とされている。ここで、「事実と異なること」は、告知の内容が客観的に真実又は真正でなければ足り、事業者が真実又は真正でないことにつき主観的認識を有していることは必要ない^{注9}。すなわち、本件で言えば相手方が実際とは異なる課金方法を告げているという主観的認識を有している必要はない。

もっとも、本件では、キャンペーン会場での説明やリーフレット、ウェブサイトの表示が「学年より上の学習をすれば利用料金が発生する」というものであったが、実際にはクリアした累計ステージ数から算出する速度に比例して課金されるというものであったという点が「事実と異なることを告げた」とみることができるとは一考を要する。相手方にとっては、「学年よりも上の学習をする」ということは「一定の速度を超えて学習をする」ということと同旨であるため、「事実と異なること」を告げたとは言いきくからである。また、確かにキャンペーン会場では「先取り学習」であれば課金されるということが説明されているが、相手方が配布したリーフレットには課金方法に関する記載が存在した。しかし、他方で申立人のような消費者から見れば、「先取り学習をすれば利用料金が発生する」という説明は、自分の子供の学年よりも上の学習をしたときに初めて利用

^{注9} 消費者庁・前掲注 6 109 頁以下

料金が発生するという意味としてしか理解できず、その理解からすると「一定の速度を超えて学習をすれば課金される」という事実は申立人が受けた説明とは異なるものであると認識するのもやむを得ないように思われる（実際、申立人Bの子は学年より進んだ学習をしていなくても利用料金が発生しているため、この事実を踏まえると申立人が受けた説明内容と実際の課金方法とが異なったものであると言える。）。この点に着目して説明・表示とは異なる課金方法であったということができるのであれば、不実告知による取消しが認められる可能性は否定できない。

次に、消費者契約法4条2項の不利益事実の不告知に該当するか検討する。不利益事実の不告知に当たるためには、事業者が「当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ」（先行行為としての利益告知）、かつ、その上で「当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったこと」（故意による事実不告知）という要件を満たす必要がある。本件では、先取り学習を行うことができる（利用料金は先取り分だけ支払えばよい）ということを説明・表示しているため、先行行為としての利益告知はあったと思われる。もっとも、「当該消費者の不利益となる事実」（本件であれば「クリアした累計ステージ数から算出する速度に比例して課金される」という事実）を告げていないとは言えるが、「故意に」告げなかったというよりは、単に説明が不十分であった、あるいは、誤解を招くような説明をしたに過ぎないとみることができる。不利益事実の不告知については、先行裁判例の分析を踏まえて「故意」要件を削除すべきとの提案や先行行為を不要とすべきであるとの提案が消費者契約法改正論議で見られたが^{注10}、少なくとも現行法の規定では不利益事実の不告知に当たるか否かは相手方が「故意に」課金方法を告げなかったと言えるかどうかの判断によるだろう。

オ 電子消費者契約特例法による無効

本件契約は相手方のウェブサイトから申込みを行うものであることから、①消費者と事業者との間で、②電磁的方法により電子計算機の映像面を介して締結される契約であって、③事業者又はその委託を受けた者が当該映像面に表示する手続に従って消費者がその使用する電子計算機を用いて送信することによってその申込み又はその承諾の意思表示を行うものであることから、いわゆる電子消費者契約特例法上の「電子消費者契約」（2条1項）に当たる。そうすると、消費者たる申立人が、「その使用する電子計算機を用いて送信した時に当該電子消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示と異なる内容の意思表示を行う意思があった」ことから、事業者たる相手方が「消費者の…意思表示を行う意思の有無について確認を求める措置」を講じていない場合には、消費者の重過失の有無を問わず、本件契約の錯誤無効が認められる。

本件においては、申立人がキャンペーン会場において体験申込みを行う際に、本料金システムの内容について確認を行うための「確認画面」が表示されていなかったのではないかとこの点が問題となっている。仮にそうであるとすれば、申立人の重過失の有無を問わず、本件料金システムについての錯誤無効が認められる。

^{注10} 消費者契約法専門調査会『中間とりまとめ』12頁。なお、最終報告書では改正すべき論点からは除外された。

カ 無効・取消しの効果、損害賠償

まず、民法の錯誤無効及び消費者契約法による取消しが認められる場合、当事者には原状回復義務が発生するが、この場合に申立人は既に利用したサービス相当分の対価、言い換えればステージクリアによって発生した利用料金を支払わなければならないのが問題となる。

しかし、以下のような理由で利用料金全額を申立人に負担させることは妥当ではないと考える。すなわち、本件では相手方が利用料金の課金方法について十分な説明をせず、むしろ誤解を与える表示・説明をした結果、申立人の利用料金が高額化したものと言える。そうすると、相手方が申立人に利用料金全額を請求することは信義則に違反すると見ることもできる。この考え方は、最高裁がダイヤルQ2にかかる通話料請求が問題となった事案において、NTTという公益的事業者が誰でも利用できる一般電話回線を使ってダイヤルQ2サービスを始めたという前提の下ではあるが、「一般家庭に広く普及していた加入電話から一般的に利用可能な形でダイヤルQ2事業を開始するに当たっては、同サービスの内容やその危険性等につき具体的かつ十分な周知を図るとともに、その危険の現実化をできる限り防止するために可能な対策を講じておくべき責務があった」、「Y（利用者¹）が料金高額化の事実及びその原因を認識してこれに対する措置を講ずることが可能となるまでの間に発生した通話料についてまで、本件約款118条1項の規定が存在することの一事をもってY（利用者）にその全部を負担させるべきものとするのは、信義則ないし衡平の観念に照らして直ちに是認し難い」と判断したことを参考に導くことができる（最判平成13年3月27日民集55巻2号434頁）。すなわち、本件では、タブレット端末によってゲーム感覚で学習ができることから、未就学児・児童がゲーム感覚で次々とステージをクリアしてしまい、その結果、料金が高額になるおそれがシステム上あったと言えること、また、電子商取引による契約であることから（体験期間終了後はネット上での本契約となる）消費者の誤解が生じやすく、より懇切丁寧な説明が必要となることを踏まえると、本件で相手方が利用料金の課金方法について十分に説明を行わなかった結果、料金が高額化したのであり、それらについてまで全額負担させることは適切でないといえることができる。そのことから、利用料金のうち、相手方が請求できる範囲は申立人が支払うべきと認識していた「学年より上の学習をした分」の請求に限定されると見るのが一つの考え方である。

また、平成28年5月に改正された消費者契約法では、意思表示の取消しの効果を「現存利益」に限定するとの規定が設けられている。具体的には改正後の消費者契約法6条の2によれば、「消費者契約に基づく債務の履行として給付を受けた消費者は、4条1項から4項までの規定により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消した場合において、給付を受けた当時その意思表示が取り消すことができるものであることを知らなかったときは、当該消費者契約によって現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う」とされている。この規定は、新民法121条の2の下では消費者契約法の規定によって意思表示が取り消された場合も双方の当事者が原状回復義務を負うことになるが、消費者が原状回復義務を負うとすると、例えば消費者が受領した商品を費消してしまった場合、事業者の不当勧誘行為を理由に意思表示を取り消したにもかかわらず、費消した分

¹ 委員会事務局による補足

の客観的価値を返還しなければならないことになり、その分の代金を支払ったのと同じ結果になることから、不当勧誘行為による「給付の押付け」や「やり得」を認めることにもなりかねないとして設けられたものである^{注11}。申立人らの契約は改正法施行前ではあるが、この考え方を取り入れると、申立人らの負担は現存利益に限定され、現存利益とは「学年より上の学習をした分」のみとすることが考えられる。

さらに、説明義務違反による損害賠償として申立人が返還を請求できる範囲を検討する。ここで、申立人は課金方法について正しく説明を受けていれば「学年より上の学習をした分」以上の利用料金を支払うことがなかったと考えられるため、「学年より上の学習をした分」ではない部分の利用料金が損害に当たり、相手方が賠償すべき範囲といえることができる。

以上の検討から、相手方は、申立人らが支払うべきと認識していた「学年より上の学習をした分」のみを請求できると考えられる。

3 今後の課題

(1) 事業者に対して

ア 本件事案では、利用料金の課金の仕組みが大変複雑で大変分かりにくいことが紛争となる原因の一つとなっている。事業者に対しては、利用料金の課金の仕組みを定める際には、できる限り消費者にも分かりやすい仕組みにすることが望まれる。

イ タブレット端末を利用した教育サービスの提供は新しい分野である。さらに、従来のドリルやテキストなどの紙ベースの教材とは異なり、その質や仕組みなどを消費者が容易に知ることができないという特色がある。そこで、このような特性を踏まえて、消費者が適切な選択ができるように、事業者は契約の締結について消費者を勧誘する際や広告等によって誘引する際には、サービスの内容について、具体的に消費者が理解できるように説明することが必要である。

ウ 役務の対価は契約の要素となる重要な事柄である。したがって、利用料金の課金の仕組み、支払時期や方法、契約の解除に関することや解除の際の清算ルールについては、契約の締結について勧誘をする際には消費者に対して容易に理解できるように明確に説明するようにすべきである。

エ 広告表示が消費者に誤解を与える誇大広告等にならないように配慮すべきことは当然であるが、事業者内部だけの判断だけでは、消費者がその広告表示からどのような情報を受け取るかを十分に把握できないこともないわけではないので、第三者である消費者団体等の協力を得るなどして、適切な広告表示としてはどうあるべきかを検討するような工夫がされることが望ましい。

オ インターネットにより契約の申込みを受け付ける場合には、電子消費者契約特例法と特定商取引法の通信販売の規制を踏まえて、消費者が契約内容を誤解して申込みをしたり、クリックミスをしたりすることを防ぐために、消費者がインターネットの電子画面上で、申込みの手続きの際に、申込みの内容を容易に確認し訂正できる画面表示を行うようにすべきである。

^{注11} 消費者契約法専門調査会最終報告書7頁

(2) 消費者に対して

- ア 子供の学習サービスについて選択する際には、単に子供がやりたがるからということだけで決めるのではなく、サービスの内容や質・仕組みなどについて調べて、子供のニーズに合ったものかどうかを見極めた上で選択するのが望ましい。ことに、最近新たに商品化が進められているタブレット端末でのネットワーク経由による学習指導は、ゲーム感覚から子供にとっては最初は面白い場合があるものの、事業者によってその質や仕組みは多様であり、試行錯誤の状態にある場合もあるものであって、学習効果が得られる仕組みのものかどうかは、保護者が慎重に判断する必要があると思われる。
- イ さらに、料金の仕組み、支払時期や方法、中途解除や清算ルールなどを確認し、合理的かどうかを見極めた上で選択することが重要である。子供の学習サービスの利用においては、利用してみた上で子供に向いていないことが判明するケースも少なくないので、中途解約の可否や清算ルールが合理的なものかどうかは重要である。

(3) 行政に対して

- ア タブレット端末を利用した子供用の学習サービスは、近年商品化がすすめられるようになった新しいサービスであり、消費者にとっては、サービス内容、金額や支払方法、その他の取引条件の理解が難しいなどの場合が少なくない。また、新しいサービスであることから、どのような消費者被害が発生するのか、防止するためにはどうすればよいか、など経験値の蓄積が乏しい分野であるといえる。そこで、東京都及び区市町村においては、この種の相談事例を収集・分析した上で、被害防止のために必要な情報を速やかに消費者に対して情報提供するように努めるべきである。
- イ 本件事案は、サービス内容は特定商取引法により規制している特定継続的役務提供に該当すると考えられるものである。しかし、利用料金の仕組みは、契約で定められた1年間の基本利用料金が合計で5万円に満たない金額に設定されており、利用状況に応じて別途課金される仕組みとなっている。そのため、利用者の多くは、契約期間の1年間には5万円を超える利用料金を支払うこととなることが予想されるものの、契約締結時点で確定している契約金額は5万円に満たない基本料金のみである。その結果、特定継続的役務提供に関する規制は及ばないこととなり、消費者は保護されない結果となっている。本件のような事案は今後増加していくものと考えられることから、特定継続的役務提供としての規制対象にすることが望ましいと考えられる。国においては、本件のような事案についても特定継続的役務提供に該当することを明確化するよう特定商取引法の改正について検討されることを望みたい。

資料 1

(1) 申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約内容等	利用者：6歳の子（未就学児） 期間：平成27年9月26日から同年11月30日まで 契約内容：算数の学習サービス 支払金額：基本料金 32,141円、利用料金：25,782円 <u>合計 57,923円</u> （利用料金内訳9月末1,840円、10月末13,806円、11月末10,136円）
キャンペーンでの説明と申込みの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・平成27年9月12日、通りがかりの書店で、算数の学習サービスの体験キャンペーンをやっており、子がタブレット端末を使わせてもらい問題を解いた。 ・その場でキャンペーンのスタッフからリーフレットを見せられ、サービスの内容について、チューターが見てくれる、タブレット端末に教材がダウンロードされるのでWi-Fiがないと使えない、普通は1年間すぐに契約しないとイケないが、今回は特別にキャンペーン中なので体験期間がある、と説明された。 ・先取り学習については、リーフレットにも書いてあったが、この算数学習サービスは、2年、3年先のことまでタブレット端末を使って学習していくということだった。そろばんも先取りで1年生でも九九を覚えるが、そういうのが先取りだと思っていた。 ・料金に関しては、基本料金について、1年分約3万2千円を一括で支払い、途中で解約した場合は返金しない。ただし、タブレット端末を返還する必要はない、と覚えている。 ・さらに、学年の進度よりも進む子に利用料金がかかり、月額約1万5千円の上限は設けているが、上限までいくのは何年も先に進んでいるような状況だと説明されたので、小学1年生が3年生の算数の問題をすらすら解ける状況だと利用料金がかかると思った。 ・とにかく申込みをして、それから考えようと思い、どうしたらいいですかとスタッフに尋ねたところ、相手方のウェブサイトからオンラインで申し込める、という話だった。 ・その場でウェブサイトから申し込んだが、入力内容の確認画面は覚えていない。スタッフによれば、登録したアドレスにメールが届いたら受付が完了し、ウェブサイトでの申込みが正式なものとのことだった。また、体験期間終了後、続けるに当たり特に手続は必要ではなく、体験をやめると言わないとそのまま継続になる、との説明だった。
利用期間中の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・子は未就学児なので、数の数え方など未就学児用のコースから始まった。未就学児のレベルで体験学習が終了したため、この間に料金のかかり方を実感することはなかった。 ・9月の終わりに未就学児用のコースをクリアしたというメールが届いた。ここから小学1年生の勉強が始まるので、先取り学習の利用料金がかかると認識した。

項目	内容
利用期間中の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からのメールで学習状況の進捗が分かるのだが、11月初めに掛け算をやっているというメールを見て驚き、子の様子を見てみた。子は、掛け算の式を組み立てましょうという問題に、適当な数字を何回も入れて、当たればラッキーという感じで、当たらない時は答えを見て次にいっていた。子が問題を解いているところを実際に見て、掛け算の式自体を理解していないと思った。また、2か月足らずで小学1年生分の学習をしたことになるが、それだと余りに問題数が少ないので、すごく意外に思った。
中途解約の経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方に、一体どうしてこのような状態で先に進めるのかと問い合わせると、相手方から、いつも0点から急に全部できるようになって先に進んでいるので、ステージをクリアはしているけれども、答えを見て丸写ししているのではないか、と言われた。 ・相手方は、丸写しでもテストができステージがクリアできれば料金をとるということだが、それは先取り学習とは全く違うもので、納得ができなかった。 ・そこで、11月末に退会を申し出て、中途解約した。請求金額を尋ねたところ、申込みから11月末までの基本料金と利用料金の合計は約5万8千円と回答があった。また、利用料を規約（料金表を含む）に同意した全てのお客様に請求しているため請求を止めることはできない旨、メールで連絡があった。 ・しかし、同メールに、問合せ内容を考慮し、タブレット一式を引取り、その状態に応じて査定額（最大4千円のギフト券）をメールで送るとも書かれていた。 ・九九もできていない子が掛け算を理解できているとされることが非常に不満だった。この学習サービスを申し込んだのは、子が算数を理解できるようになるというのが目的なので、それが達成されていないと思った。それで、消費生活センターに相談し、クーリング・オフの通知を出した。 ・相手方からメールがあり、利用規約にはクーリング・オフの規定はないこと、クーリング・オフは、制度の対象であることが法律で定められている場合に可能であること、返品特約はお試し期間中のみ有効となることが書かれていた。
希望する解決方法	<ul style="list-style-type: none"> ・基本料金については、申込前に返金しないと言われていたが、不満がある。返してもらえらる分があるならその分は返金してほしい。 ・利用料金については、九九ができたとされる部分はどうしても納得できない。 ・タブレット一式は返却する。

(2) 申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容等	利用者：7歳の子（小学2年生） 期間：平成27年12月26日から平成28年1月31日まで 契約内容：算数の学習サービス 支払金額：基本料金 32,141円、利用料金 14,745円 <u>合計 46,886円</u> （利用料金内訳 12月末3,779円、1月末10,966円）
キャンペーンでの説明と申込みの経緯	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年12月12日、ショッピングモールで、算数の学習サービスの体験キャンペーンをやっていたので、自分からリーフレットを手にとってぱらぱらと見て、体験の説明を聞いた。 子はタブレット端末で三角形の図形の問題を解いていた。子は小学2年生だったが、学年より少し進んだ問題を解いていて、それができたのでスタッフから褒められ、やる気になったようだった。その様子を見て、学年よりちょっと進んだ学習ができるサービスなのだろうと思った。 このサービスの特徴としては、学習でつまづいた時に子供が分かりやすく理解できるような形で教えてもらえるとの説明があったので、人は介さないがマンツーマン的な意味合いだと思った。 教材を開発したのは東京大学の方だと説明があり、最先端の教育方法がそのタブレット端末を使って得られるのではないかと思った。 料金の説明は、月額2、3千円の基本料金のほかに、学年よりも上の学習をすればそれに応じた利用料金がプラスされるとのことだった。とりあえず少しやってみて、料金が高額であれば退会すればよいという気持ちで、加入手続きをした。先取り学習がどんどん進めば利用料金がプラスされることは分かっていたが、どういう計算方法で、どれくらい課金されるかは、詳しい説明もなく、よく分からなかった。 体験期間には、個人に応じた問題が出てくるということだったので、どんな問題が出されるのかを判断できると思ったが、料金に関しては、無料体験ということだったので、体験でどのような課金の仕組みかは分からないと思った。 申込みはスマートフォンでないとできないという説明だった。体験サービスを受けるためにはクーポンコードが必要で、その場で申し込むとそのコードを教えるので今すぐ登録できますよと言われ、スマートフォンで申し込んだ。 申込画面のところで、クレジットカード番号を妻に連絡して聞こうと急いでいたので、利用規約を開いて見なかった。入力後、細かいことはリーフレットに書いてあるので後で読んでおいてくださいと言われ、リーフレットをもう1回渡してもらった。
利用期間中の状況	<ul style="list-style-type: none"> 学習を始めてみたら、足し算が10問か20問位、それと数がいくつという小学1年生のすごく初めにやるような問題が出てきて、キャンペーン会場でやらせてもらった問題と大分格差があると思った。それでもこれをこなしていけば、いずれ2年生のところに行くだろうと思い、先取りでなければ月に2、3千円だという話だったので、もうちょっと続けてみて、様子を見ようと思っていた。体験終了後に継続するための手続等は特に必要なかった。

項目	内容
利用期間中の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ その後も子が学習するのをたまに見ていたが、やはり1年生や2年生の初めの頃にやった問題ばかりが出てきて、子はこんなの簡単だねと楽しくなさそうに学習を進めていた。しかし、ステージが進むとポイントがたまり景品がもらえるというので、もう少しがんばろうかという感じで学習を進めていた。進めば学校でやっているレベルに追いついて、そこから楽しくなるのかなと思い、とにかく頑張れと子を励ました。 ・ 今から思えば、数の大小から始まり、今何時みたいなものも含めて、足し算と引き算ばかりが出てきて、子もすぐに飽きてしまうし、見ていると全然やっけていて楽しくなさそうだった。
中途解約の経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 12月の基本料金と利用料金の請求が来たが、思った以上に高かった。月々2、3千円という話だったので、相手方に確認しようと電話したが通じないため、メールでどうなっているかを尋ねた。 ・ やりとりをしているうちに、相手方から、基本料金は一括払で返金しない、規約でそうなっている、という回答があった。自分の確認不足もあったが、申込前にその説明を聞いた覚えがなかった。 ・ また、利用料金も、学年より先に進んだわけでもなかったのに、1万5千円近くも請求された。これでは継続できないと思い中途解約した。 ・ 規約だから譲れないと一方的な制約をする対応が不満だった。 ・ 意見を考慮し、タブレット一式を引き取り、その状態に応じて査定額（最大9千円）を返金すると言われたが、最大というのもよく分からなかった。
希望する解決方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本料金について、利用した月の分は支払うつもりである。 ・ 利用料金については、言われたことと請求された金額の計算方法に差があり、そんなに先に進んでないのに、1万5千円近くもかかるのは、承服できない。 ・ タブレット一式は返却する。

資料2

相手方からの事情聴取

項目	内容
学習教材(サービス)の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にタブレット端末を貸し、タブレット端末でシステムを利用し算数の学習をするという学習教材(サービス)を2014年から提供している。 ・当社が管理しているサーバーと提供しているタブレット端末がインターネットで繋がっていて、サーバーから問題や動画が送信される仕組みである。機械がいろいろなアルゴリズムを持っているので、一人一人の子供に合わせて問題が自動的に変わることを「一人ひとり問題が変わります」と表示している。タブレット端末を通じて、成績データを逐一サーバーで受け取り、それを機械が判断することでスピーディで効率的な学習サービスを提供できる。 ・機械的な判断で、成績データを分析し、一人一人の問題を変えるようになっている。例えば、100点が続く子供には難しい問題、60~100点が続く子供にはノーマルなレベルの問題が出るなど、難易度や文章題の量が子供に合わせて内容が変わる。 ・「東大発の新しい算数教材」というのは、創業者が東大出身でシステムの開発に関わったことによる。 ・基本的に学習指導要領の学年に縛られず、どんどん先に進んだり、ゆっくり進んだりすることを利用者が自分で決められる、自習用教材である。ロールプレイングゲームをイメージしてもらおうと分かりやすいと思うが、ここここを超したらここができるという仕組みになっている。
学習教材(サービス)の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・学習教材(サービス)の内容は、算数の問題を解かせることと、利用者への個別フォローである。個別フォローは、月3回程度の保護者へのフォローアップメールの送信と、子供へのビデオ教材を配信のことである。 ・ビデオ教材は、教材にもともとプリセットされているものを、つまづいている場合にタブレットで見られる仕組みである。子供は動画を見るだけで、動画に出てくるチューターとやりとりするような双方向性はない。 ・また、会社のほうで成績データをチェックしていて、異変が発見できたら保護者にメールで連絡する。基本的には自習の内容であり、リアルタイムで把握しているわけではない。 ・チューターは動画に出たり、成績データのチェックをする。大学生も混ざっているが全員とは限らない。また、リーフレットに書いてある「トップ大学生が個別フォロー」のトップ大学生というのは、我々の会社がトップクラスの大学生と思っている人のことで、例を挙げると東京大学の学生である。 ・先取り学習とは、例えば幼稚園の子供が学習指導要領でいうところの小学1年や2年の算数をやっている状態のことである。 ・最初に実力テストを受けてもらい、クリアしたステージは学習できているとみなして、その次のステージからスタートする仕組みである。ただし、未就学児の場合は実力テストはない。

項目	内容
学習教材(サービス)の内容	<ul style="list-style-type: none"> 算数の問題の復習には2つ仕組みがあり、子供が自主的にこれまでに解いた問題をやる時は全く同じ問題が出るようになっている。また、こちらからも子供の端末に復習問題を出すこともあり、その場合も問題自体は変わらないが、ランダムに問題をピックアップする。
キャンペーンでの申込みについて	<ul style="list-style-type: none"> 契約締結日についてだが、正確に言うと契約成立日という定義自体がない。契約開始日は、申込みを受けてタブレット端末を出荷するが、その出荷の3日後としている。 通常はインターネットからの申込みで、その場合、体験期間はなく即契約となる。本件は2件ともキャンペーンでの申込みであるが、キャンペーンの場合は、特典として1週間の体験ができる。申込画面で、クーポンコードを入れることで、1週間お試しができる。 また、キャンペーンでは、顧客に個別に渡している申込合意書のようなものがあるが、本人の署名があるものではない。 キャンペーンのスタッフは、正社員やパートタイムであるが、急に開催が決まった場合など、派遣会社の人に来てもらうこともある。キャンペーンでの説明は、研修資料を用い、正社員がスタッフ一人一人に対して、説明の言葉やこの書類をこの段階で渡すなどのトレーニングをする。
料金について	<ul style="list-style-type: none"> 料金体系は、基本料金と利用料金の2種類としている。 基本料金は、1年間、タブレット端末を使っただけでシステムを利用したり、サーバーの通信を利用したりという、学習の速度にかかわらず、基本としてかかるものが、月当たり2,480円である。 利用料金は、成果料金に近いもので、例えば、表現が正しいかどうかは分からないが、子供が普通よりも1.5倍進んでいるほうが意義があるので、学習効果に応じた料金を、月々の締めで計算して、お支払いいただくものである。 スタートするステージがどこであるかで利用料金が決まるのではなく、ステージをクリアしたという事実、つまり、ある期間にクリアしたステージがどれだけだったかということで、料金をカウントする。ただし、実力に全く見合わない難しい問題(ステージ)には進めないようになっている。 体験期間中の1ステージが利用料金の対象となることは、規約に明示していないが、キャンペーンで配る紙に記載しているし、体験期間中にメールでも知らせている。ただ、申立人Aには、メールで知らせていなかった。
解約について	<ul style="list-style-type: none"> 一番多い解約理由は、宿題や塾や他の習い事が忙しいというものや、他には未就学児用のコースが終わり小学生向けのコースに移行するタイミングで解約する方もいる。 解約に伴う当社の損害について、1人当たりの損害という概念はなかったが、人件費やタブレット端末の原価、システム費用が損害として発生することになると思う。 イレギュラーな対応だが、申立人らに対して、タブレット端末の返却を条件にその査定額としていくらか返金する提案をしたのだが、それを分かりやすく説明するため下取りという表現を使った。申立人らに対して提示した下取り額に幅があったのは、日々のサーバーの料金などの原価が変わるので、そこを計算していくらか足した形で提示した。
今後の対応	<ul style="list-style-type: none"> 苦情に対しては、消費者に分かりやすく、ここまでは費用がかかっているがここからはこういう形で対応できるなどのガイドラインを作成し、対応したい。

資料3

あっせん案・調停案に係る返還金額の計算の詳細

(1) 申立人A

【利用者】 未就学児

【期 間】 2015年9月26日 から 2015年11月30日まで

クリアしたステージ	クリアした月	相手方の課金状況	あっせん案・調停案の考え方
Kids ステージ 1～12	2015年9月	課金なし	利用料金なし
ステージ1 (1年生)	2015年9月	体験期間中にクリア <u>課金対象</u>	<u>課金対象としない</u>
ステージ2 (1年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ3 (1年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ4 (1年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ5 (1年生)	2015年10月	課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ6 (1年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ7 (1年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ8 (1年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ9A (1年生)	2015年11月	課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ10 (2年生 かけ算)		課金対象	<u>課金対象としない</u>

【基本料金】

申立人が負担すべき金額：月あたりの基本料2,480円（税抜）に使用した月数を乗じた額

$$2,480 \text{円} \times 3 \text{か月} (2 \text{か月と} 5 \text{日間}) = 7,440 \text{円}$$

消費税等	596円
------	------

小 計	8,036円 (y1)
-----	-------------

【利用料金】

申立人が負担すべき金額：学年より上の学習をした分

※利用料金の算定に当たっては、他に方法がないことから、相手方の利用料金算出の計算式によった。
(月末締めとし、開始月は日割り計算した。)

<相手方の利用料金の計算式>

速度＝開始からクリアしたステージ数累計÷平均想定月間クリアステージ数(1.3)÷ご利用期間

$$\{ (\text{速度}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} = \text{その月のご利用料金}$$

<申立人Aの利用料金の算定>

$$9 \text{月分} : \{ (3 \text{ステージ} \div 1.3 \div 1 \text{月}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} \times \frac{5}{30} \text{日} = 1,307 \text{円}$$

$$10 \text{月分} : \{ (7 \text{ステージ} \div 1.3 \div 2 \text{月}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} = 10,153 \text{円}$$

$$11 \text{月分} : \{ (8 \text{ステージ} \div 1.3 \div 3 \text{月}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} = 6,307 \text{円}$$

消費税等	1,422円
------	--------

小 計	19,189円 (y2)
-----	--------------

<申立人Aの既払金額、負担額及び相手方の返還額(消費税等税込)>

	基本料金	利用料金	計
申立人Aが相手方へ支払った金額 (X)	32,141円	25,782円	57,923円
申立人Aが負担すべき金額 (Y)	(y1) 8,036円	(y2) 19,189円	27,225円
相手方が返還すべき額 (X-Y)	24,105円	6,593円	30,698円

(2) 申立人B

【利用者】 小学2年生

【期 間】 2015年12月26日 から 2016年1月31日まで

クリアしたステージ	クリアした月	相手方の課金状況	あっせん案・調停案の考え方
ステージ39 (3年生)	2015年12月	初回実力テストでクリアしているため、課金なし	課金なし
ステージ2 (1年生)			
ステージ8 (1年生)	2015年12月	課金対象	課金対象としない
ステージ10 (2年生)		課金対象	課金対象としない
ステージ11 (2年生)		課金対象	課金対象としない
ステージ12 (2年生)		課金対象	課金対象としない
ステージ33 (3年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ34 (3年生)		課金対象	学年より上、課金対象とする
ステージ9B (2年生)	2016年1月	課金対象	課金対象としない

【基本料金】

申立人が負担すべき金額：月あたりの基本料2,480円(税抜)に使用した月数を乗じた額

$$2,480 \text{円} \times 2 \text{か月} (1 \text{か月と} 6 \text{日間}) = 4,960 \text{円}$$

消費税等	397円
------	------

小 計	5,357円 (y3)
-----	-------------

【利用料金】

申立人が負担すべき金額：学年より上の学習をした分

※利用料金の算定に当たっては、他に方法がないことから、相手方の利用料金算出の計算式による。
(月末締めとし、開始月は日割り計算した。)

<相手方の利用料金の計算式>

$$\text{速度} = \text{開始からクリアしたステージ数累計} \div \text{平均想定月間クリアステージ数} (1.3) \div \text{ご利用期間}$$

$$\{ (\text{速度}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} = \text{その月のご利用料金}$$

<申立人Bの利用料金の算定>

$$12 \text{月分} : \{ (2 \text{ステージ} \div 1.3 \div 1 \text{月}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} \times \frac{6}{31} \text{日} = 625 \text{円}$$

$$1 \text{月分} : \{ (2 \text{ステージ} \div 1.3 \div 2 \text{月}) - 1 \} \times 6,000 \text{円} = 0 \text{円}$$

消費税等	50円
------	-----

小 計	675円 (y4)
-----	-----------

<申立人Bの既払金額・負担額及び相手方の返還額(消費税等税込)>

	基本料金	利用料金	計
申立人Bが相手方へ支払った金額 (X)	32,141円	14,745円	46,886円
申立人Bの負担すべき金額 (Y)	(y3) 5,357円	(y4) 675円	6,032円
相手方が返還すべき額 (X-Y)	26,784円	14,070円	40,854円

資料 4

「タブレット端末を利用した学習サービスの解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成 28 年 7 月 4 日	【付託】	・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第一部会の設置
7 月 15 日	第 1 回部会	・紛争内容の確認
7 月 28 日	第 2 回部会	・申立人からの事情聴取
8 月 25 日	第 3 回部会	・相手方からの事情聴取
9 月 7 日	第 4 回部会	・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討（1）
9 月 26 日	第 5 回部会	・あっせん案の考え方の検討（2）
10 月 24 日	第 6 回部会	・相手方との意見交換 ・あっせん案の確定
10 月 25 日	（あっせん案）	・あっせん案を紛争当事者双方に提示 （申立人は受諾、相手方は受諾しない）
10 月 31 日	第 7 回部会	・調停案の確定 ・報告書の検討
11 月 25 日	（調停案）	・調停案を相手方に提示し受諾を勧告 （相手方は受諾しない）
平成 29 年 1 月 18 日	第 8 回部会	・あっせん・調停不調後の状況の報告 ・報告書の確認
1 月 25 日	（通知）	・当事者双方に処理手続の打ち切りを通知
2 月 23 日	【報告】	・知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成29年2月23日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 柳 敏 郎	弁護士	
大 迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	本件あつせん・調停部会委員
角 紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌 野 邦 樹	早稲田大学法学学術院教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角 田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	会長代理
中 野 和 子	弁護士	
平 野 裕 之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長 本件あつせん・調停部会長
山 口 廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池 田 京 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
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 共同代表	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	本件あつせん・調停部会委員
事業者委員		(4名)
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
佐 藤 成 知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋 本 昌 道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山 晴 彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	本件あつせん・調停部会委員