

増加する「留学等斡旋サービス」トラブル

平成 17 年 5 月 10 日
独立行政法人国民生活センター

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)によると、「留学等斡旋サービス」に関する苦情、相談が増加している。解約をめぐっての返金トラブルが多いが、不適切な勧誘行為や、事業者の不誠実な対応なども見られる。なかには、契約した事業者が倒産してしまったという相談も寄せられている。そこで、増加している「留学等斡旋サービス」に関する主な相談を紹介し、その問題点と利用時のアドバイスをまとめ、情報提供する。

「留学等斡旋サービス」は、留学や海外での語学研修、海外インターンシップ^{※1}、ワーキングホリデー制度^{※2}など（以下、「留学等」）を用いて渡航を考える人に対して、留学先候補の情報提供や、留学先となる学校から必要書類の取り寄せ、ホームステイ先の紹介、ビザの申請手続きなど、留学等をするに際して、それに係る様々なサポートを提供するサービスである。「留学コンサルティング」「留学コーディネート」「留学手続き代行サービス」などと呼ばれることもある。

※1 海外インターンシップ：外国の企業や団体で研修生として働き、実務経験を積むというもの。

※2 ワーキングホリデー制度：二国間の協定により、最長1年間休暇を楽しみながら、その間の滞在資金を補うために付随的に就労することを認める特別な制度。

1. PIO-NET からみた相談情報の概要

[1] 相談件数

「留学等斡旋サービス」に関する相談は、1995 年度以降 3,436 件寄せられている（図 1）。2002 年度には前年度件数を下回ったものの、全体としては増加傾向にある。特に 2003 年度は 558 件で前年度である 2002 年度と比べ、約 3 割増加している。なお、2004 年度も 401 件寄せられている。（件数は 2005 年 3 月 31 日までの登録分。以下同じ。）

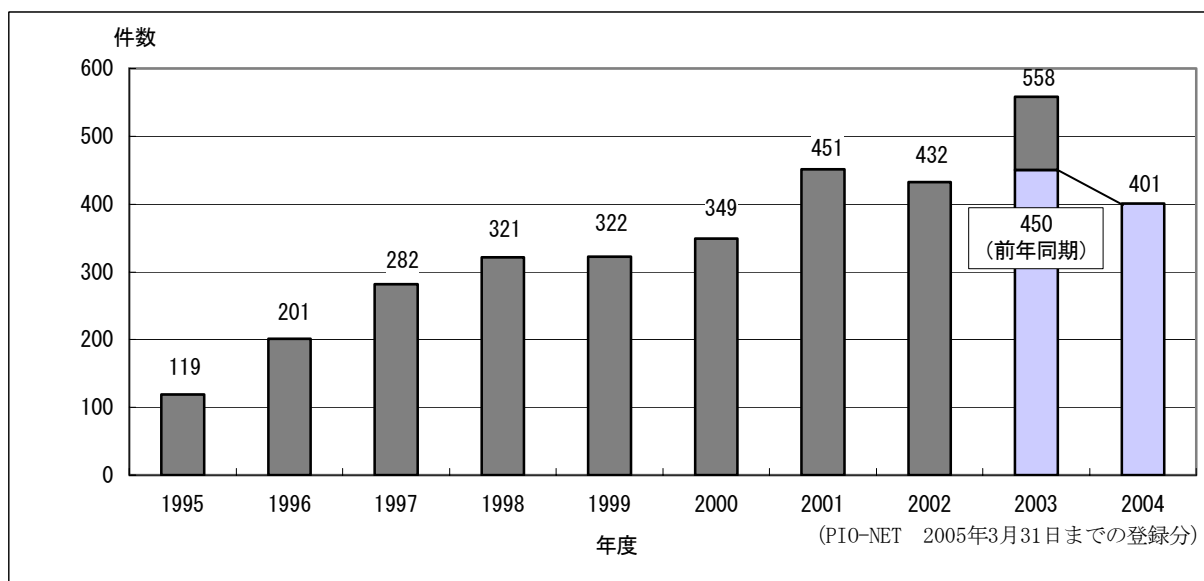


図 1 年度別相談件数

[2] 寄せられた相談の契約当事者の属性

契約当事者を性別で見ると、女性が79.0%、男性が20.7%と女性が多い。

年代をみると、20歳代が61.0%と圧倒的に多くなっている。次いで、30歳代11.7%、20歳未満11.2%となっている（図2）。さらに、年代別に性別の構成比を見てみると、20歳代から40歳代では女性が8割を占めていたが、20歳未満、50歳以上では、男性が約3割を占め、他の年代と比べ、男性の比率が高くなっている。

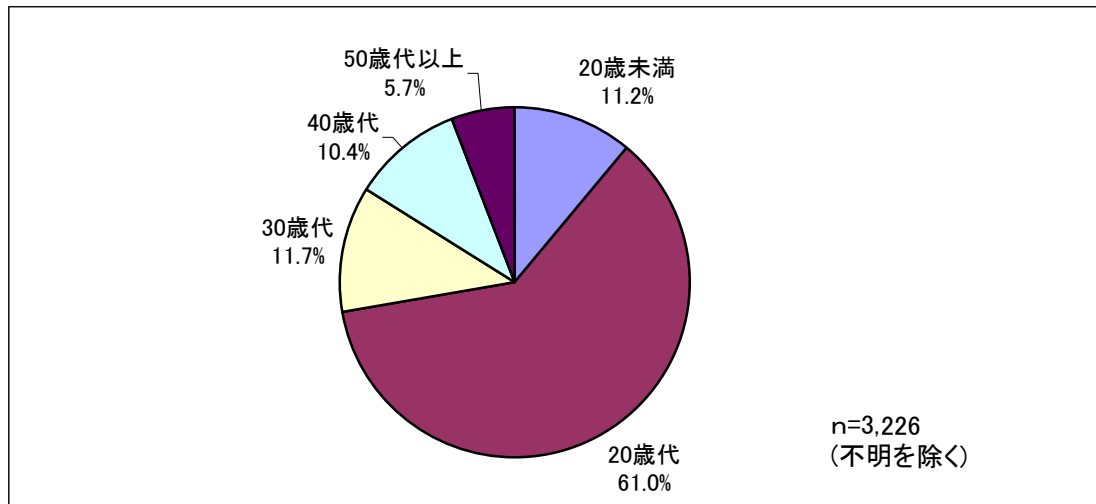


図2 契約当事者の年齢割合

職業では、給与生活者が37.9%と最も多く、次いで、学生28.4%、無職19.1%であった。また、年代別職業をみてみると20歳未満は学生が8割以上を占め、20、30歳代は給与生活者が4割強で最も多くなっている。40歳代以上は家事従事者が最も多い。

[3] 販売購入形態

販売購入形態をみると、消費者自身が店舗に向いて契約をする「店舗購入」が71.3%を占め最も多い。次いで、「通信販売」^(※)によるものが25.2%であった。「訪問販売」や「電話勧誘販売」は1%程度と少ない。

※インターネットによる通販を含む。

[4] 既支払額、支払方法

実際に契約者が支払った「既支払額」の平均金額の推移は図3の通り。2004年度の平均既支払額はおよそ64万円である。

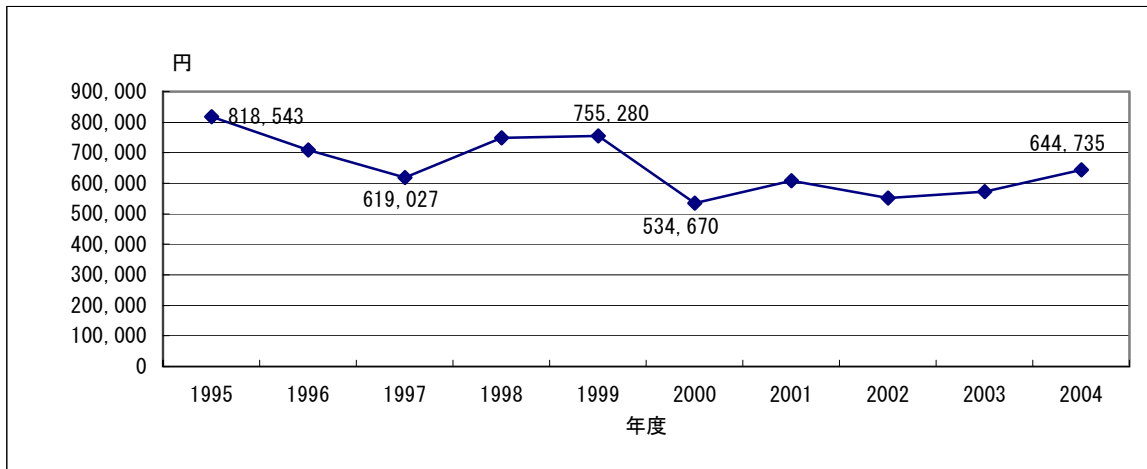


図3 平均既支払額の推移

支払方法については、2000年度以降のデータを対象にし、かつ支払方法がわかったケースをみると、1,898件中クレジットを利用せず「現金」で払うケースが1,820件と95.9%を占め、クレジットを利用したケースは少ない。

[5] 相談内容

相談の内容について分類した「相談内容別分類」をみると、その上位項目の推移は、図4の通りである。

最も多かったのは、契約書面が交付されないものや消費者が解約・返金を申し出た際に解約料を請求されたといった契約に関する相談（「契約・解約」）で、その割合は2000年度には73.4%であったが、2004年度には、90.3%と増加している。また、不当な勧誘がなされたなど販売方法を問題とした相談（「販売方法」）は2001年度以降増加している。提供されるはずのサービスが提供されない、約束が守られないといったサービスの質を問題とした相談（「役務品質」）は2000年度には24.4%を占めた後、減少傾向であったが、2004年度は11.2%と前年度の9.7%と比べ、増加している。

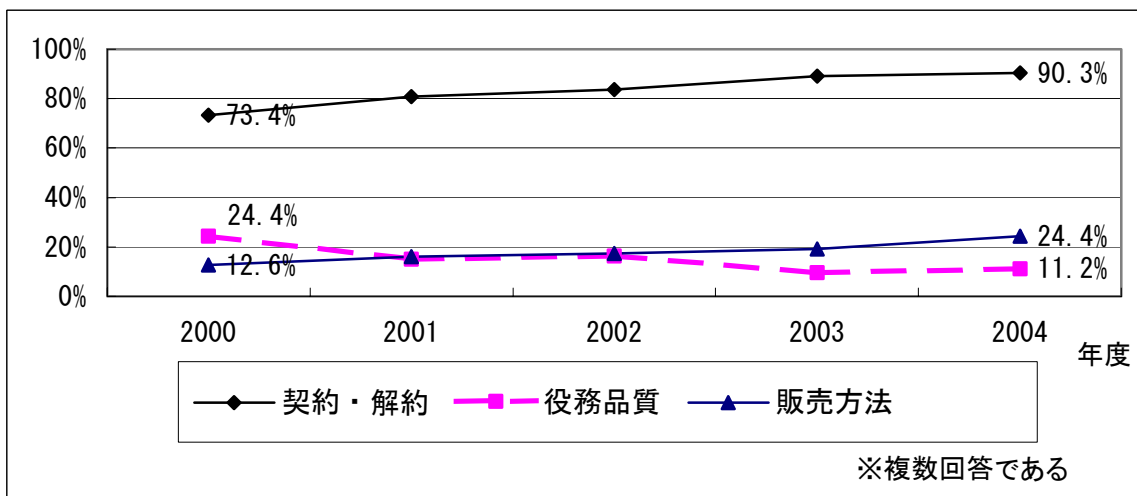


図4 内容別分類項目の推移

なお、留学や語学研修、ワーキングホリデー等を希望する国が明らかな相談について、希望国を見てみると、アメリカ、オーストラリア、イギリス、カナダ、ニュージーランドといった国が多くなっていた。

2. 主な事例

[1] 留学前のトラブル

<不適切な勧誘行為>

- ① 看護師の資格を活かした海外留学を望んでいて、資料請求をした。事業者から説明を受けた時に英語力に不安があることを伝えたが、大丈夫と言われた。希望の看護コースは制限があり早く申し込むように言われ契約した。その後、語学学校のテスト用紙を返送したら自分のレベルでは受け入れできないと言われ、解約を申し出たところ、申込金は返金できないと言う。納得できない。

(40歳代 女性 給与生活者)

- ② インターネットで資料請求したところ、事業者から電話で呼び出された。「ワーキングホリデービザが必要だが2名の空きしかない、空きがなければ受け付けない、急いだ方が良い」と勧められ、海外体験留学コースをクレジットの一括払いで契約をした。クレジットの引落とし後、ビザが取れなかったことがわかったが、解約の場合は企画料として15万円が差し引かれるという。全額返金してほしい。

(20歳代 女性 給与生活者)

<契約書面の不交付>

- ③ 留学の紹介本に出ていた事業者でカウンセリングを受け、留学斡旋手続の契約をし、申込金を支払ったが、申込書、契約書は渡されていない。料金について説明を求めたが回答しないので解約したいといったら、申込金は返金しないと申込書に書いてあると言われた。申込金を返してもらいたい。

(20歳代 女性 無職)

- ④ 雑誌広告では無料カウンセリングを受けられるとあったので、ホームページから申込んだ。その後事業者から電話があり、無料カウンセリングを受け、留学先を決めた。その時は書面も交付されず、解約料の説明もなかった。契約の2日後に取消しを申し出たら年会費6万8千円の30%を支払えといわれた。支払わなければならないか。

(30歳代 女性 給与生活者)

<サービスの質に問題がある>

- ⑤ 来年の1月から留学することを希望し、外国留学を斡旋する事業者と相談したところ、10月中に手続きすれば間に合うというので9月に契約し、入会金10万円を支払った。学校の選択及び手続きを依頼したが、1ヶ月間何の連絡も情報提供もなかった。11月になり学校の紹介を催促したが、2週間たっても連絡がない。約束が守られないので契約はなかったことにしたい。返金してほしい。

(20歳代 女性 給与生活者)

<高額な解約料>

- ⑥ 事業者が刊行する雑誌のHPに希望を書いたら電話があった。美容関連の仕事をし

ながら語学留学をしたいと述べたらオーストラリアなら希望がかなうと勧められた。まず申込みをと言われてオーストラリアで働きながら学ぶ語学留学1年間コースを申込み、15万円支払った。ところがその後は連絡が途絶え、1ヶ月半後に出発日を決めよとの電話があった。必要な準備や現地での生活に関する説明がなく事業者が信用できないため解約を求めたところ、既払金の7割を損料として請求された。

(20歳代 女性 給与生活者)

- ⑦ 4月に出発する留学を11月に契約。契約から7日後に都合が悪くなり、解約することにした。契約書を読むと契約金の2割の負担金と書いてあった。契約金額は108万円なので損料2割は高額である。納得できない。

(20歳代 女性 学生)

<倒産>

- ⑧ 雑誌で見て、語学留学斡旋を依頼した。費用を全額支払った後に入学許可証が届くはずだったが、なかなか届かなかった。9月から留学するつもりであったので、準備等のため勤務先に辞表を既に出しているが、事業者倒産の通知が届いた。返金してもらえないか。

(20歳代 女性 給与生活者)

[2]留学先でのトラブル

<サービスの質に問題がある>

- ① 半年程前、インターネットで資料請求した代理店を通じて、海外への留学契約をし、3ヶ月前渡航した。当初、語学の修得具合によって途中でITコースへ編入できる予定だった。編入手続きを申請したところ、今年度は定員割れで開講していないことが判明。代理店は知らなかったと非を認めたが、解約には応じない。渡航目的が達成できないので解約、返金してほしい。

(20歳代 女性 学生)

- ② ワーキングホリデーでオーストラリアに渡航するため、留学手続きを事業者依頼した。留学代行は事業者が手続きし、ビザ申請については自分で行ったが、英文のため、担当者に翻訳してもらい手続きした。相手国から英文で返事がきた。担当者はその英文を読み、ビザ完成というのでそのまま空港へ行ったが、空港では手続き不備と言われた。担当者は渡航先で手続き可能なので観光で行くようにと指示された。しかし相手国で、手続きは日本でないとできないといわれた。返金希望。

(20歳代 女性 無職)

<倒産>

- ③ 娘のイギリス留学の斡旋を事業者へ申し込み、現地学費分を含め一括で支払い、4月～12月の9ヶ月間の予定で留学中である。すると事業者から手紙で「お預りしていた学費の一部が学校へ未払いの状態で、倒産となった。今後については再度連絡する。」と通知があった。現地に確認すると3ヶ月分の学費しか納入されていなかった。既に事業者とは連絡がとれない。どうしたらよいか。

(40歳代 女性 家事従事者)

3. 「留学等斡旋サービス」をめぐる現状

「留学等斡旋サービス」で提供されるサービスは多岐にわたるが、そのサービス全体を包括的に規制する法律等はない。現状では留学先に関する情報の提供や学校への出願手続きを代行すること等は誰もが自由にできる。

一方、「留学等斡旋サービス」で提供されるサービスのうち、旅行業法^{※1}でいう「旅行業」に該当するサービス内容を含んでいる場合には同法による規制を受ける。その内容は、「留学等斡旋サービス業者」が語学研修ツアー等を自ら企画し、参加者を募集する形を取るツアー形式のもの（いわゆるパック旅行）や、留学する者が運送や宿泊サービスの提供を受けられるように「留学等斡旋サービス業者」が直接切符の販売や手配をすることなどが該当し、事業者には取引条件の説明や契約書面の交付等が義務づけられている。

なお、解約料については、消費者契約法第9条^{※2}により、事業者に生ずる平均的な損害の額を超えるものについては、その超えた部分について無効であると定められているが、ケースによっては事業者の定めた解約料が平均的損害を超える場合もあると思われる。

※1 旅行業法

同法では、旅行業または旅行業代理業を営もうとする者は、国土交通大臣の行う登録を受けなくてはならず、さらには登録を受けた後に営業保証金を供託し、そのことを国土交通大臣に届け出なければ事業を開始することができない。この営業保証金は旅行会社が倒産などで旅行が実施されないことになった場合に消費者を保護するために設けられている。

※2 消費者契約法第9条

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。

- 1 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、または違約金を定める条項であって、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もの
当該超える部分
- 2 省略

4. 問題点

[1] 不適切な勧誘行為

問題のある勧誘方法がとられたものがあつた。なかには語学力が必要なのに、契約前の説明では語学力がなくても大丈夫といって契約させたり、ビザの空きがなくなるといって契約を急がせ、その後ビザが取れないことがわかったなど、契約締結の際に虚偽の説明をするケースも見られた。

[2] 契約内容を十分に説明しない、契約書を交付しない

契約時に、契約の内容について消費者へ十分な説明をしないケースや契約書を交付しないケースもみられる。その結果、消費者が料金やサービス内容に不審を抱き、解約を申し出ることもある。さらには消費者が解約を申し出ると、当初、説明のなかった解約料等を請求されトラブルとなる。

[3] 事業者の提供するサービスの質に問題があることも

契約後に、消費者が期待するサービスが提供されない、事業者が約束を守らないといった事例もあり、サービスの質に問題があるケースもある。なかには、事業者の手配ミスや

事業者が提供した情報に誤りがあったために、対応が十分になされずに解約を求めるに至ったケースもあった。

[4] 高額な解約料の請求

契約解除した際、出発まで日数が相当あるために、サービスを提供していなかったり、手続きを始めていないにもかかわらず、契約書（約款）にあるとあって、高額な解約料を請求するケースがみられた。

[5] 事業者が倒産してしまうことも

「留学等斡旋サービス」における平均既支払額は50万円を超え、高額であるところ、支払い後に事業者が倒産してしまうケースがあった。倒産した場合、旅行業者として「旅行業法」による登録をうけた業者でかつ、旅行業法の適用になる取引であれば、倒産した場合には、「営業保証金制度」により何らかの対応がなされるが、それ以外の場合には保証はない。

5. 消費者へのアドバイス —「留学等斡旋サービス」を利用しようと思ったら—

[1] 自分が受けたサービスを具体的にすること

「留学等斡旋サービス」を利用する場合、漠然とサービスを受けたいというだけでは、事業者任せの契約内容となってしまう。自分が必要としているサービス、提供してほしいサービスは何かということを具体化しておくことが必要である。

[2] 契約する前に、複数の事業者を比較検討すること

安易な契約は避け、サービス内容、料金体系などについて複数の事業者を比較検討したほうがよい。

[3] 契約に当たっては、事前に契約書（約款）を必ず読むこと

契約に当たっては、事前に契約書を入手し、必ず読むこと。そして契約内容を理解したうえで契約すること。契約内容に含まれるサービスは何か、料金体系はどうなっているのか、解約料などをきちんとチェックすること。

[4] 契約はよく考えて慎重に —クーリング・オフの適用はない—

「留学等斡旋サービス」はクーリング・オフの適用がないので、原則、契約後の無条件解除はできない。契約をした場合には、消費者にも責任が生じる。「とりあえず契約をしてから考える」ということは、後日、解約トラブル等に発展することもある。契約をする前に、本当に必要なのか、支払いは大丈夫か等、じっくり考えよう。契約を急がせる事業者などもいるが、冷静に対応すること。

[5] 消費生活センター等に相談すること

トラブルになったら、最寄りの消費生活センター等に相談すること。

6. 寄せられた相談事例から事業者へ望むこと

[1] 不適切な勧誘をしないこと

虚偽の説明や、消費者に契約を急がせるようなことを言うなど、不適切な勧誘を行わないこと。

[2] 契約締結前に契約内容をきちんと説明すること。

サービス内容や料金体系、解約料などを消費者に必ず説明すること。また、契約書をきちんと交付すること。

[3] 解約料については、適切な額を設定すること

約款に定めているからと主張して、契約直後の解約であっても高額な解約料を請求するケースがある。解約料は、きちんと経済的な根拠に基づいて計算し、適切な額とすること。

[4] サービスの質の向上に努めること

事業者によって、提供するサービスの質にばらつきが見られる。サービスの質の向上に努めること。

◆留学を考えている消費者へのアドバイスについて、留学に関する情報提供を行っている独立行政法人日本学生支援機構*留学生事業部留学情報センターに聞いた。

[独立行政法人日本学生支援機構からのアドバイス]

留学斡旋サービスに関しては、留学斡旋事業者を利用するに当たっての相談やトラブルの相談が寄せられています。具体的には、留学先の社会制度や教育制度等について十分な説明を行わず、日本と同じ制度であるとの誤解を招くようなキャッチフレーズを使用しているケースや留学費用に関する不明瞭さが目立つケースなどが挙げられます。

このようなトラブルを未然に防ぐために、消費者は下記の点に留意してほしいと考えています。

1. 海外の制度について基礎知識を持つこと

留学斡旋サービスの内容を正しく判断するためには、実際の制度がどうなっているのか、当機構などの公的な機関に一度確認してみることです。

このように自主的な留学準備にあたるのが、海外の語学学校や教育機関で勉強する際に「自分で考え、判断し、行動する」能力を身につけることにもつながっていくと思われれます。私共は留学準備・手続きを自分で進めることを基本として留学情報提供サービスを行っています。このような考え方を念頭に、第三者によらない正しい公的情報を利用しつつ手続きしていただきたいと思えます。

2. 留学斡旋事業者選びのチェック・ポイント

留学斡旋事業者を利用する場合、次の点に注意することが必要です。

- ① 事業者には依頼する範囲を明確にすること
- ② 複数の事業者について比較検討すること
- ③ その他、「派遣実績」「事業者と留学先の学校の関係」「契約内容」「料金体系」「事業者の責任の範囲」などについてもよく確認すること

独立行政法人日本学生支援機構留学生事業部留学情報センター

【東京】〒135-8630 東京都江東区青海 2-79

毎日（第2水曜日、年末年始、ゴールデンウィークを除く）

事務所・資料閲覧室（9：30～17：00）：電話番号：03-5520-6131

海外留学相談（要予約）（10：00～16：00）：電話番号：03-5520-6116／17／18

【神戸サテライト】〒651-0072 神戸市中央区脇浜町 1-2-8

月～金（祝日、年末年始を除く）

事務所・資料閲覧室（9：30～17：00）：電話番号：078-242-1742

海外留学相談（要予約）（10：00～16：00）：電話番号：078-242-1744

【ホームページ】<http://www.jasso.go.jp/ryugaku/>

※独立行政法人日本学生支援機構

平成16年4月1日、日本育英会、(財)日本国際教育協会、(財)内外学生センター、(財)国際学友会、(財)関西国際学友会を整理・統合して誕生した独立行政法人。国内外の大学等で学ぶ学生等に対する適切な修学環境を整備し、次代を担う豊かな人材の育成に資するとともに、国際相互理解の増進に寄与することを目的としている。

参考

本件に関する行政への要望について

- ①本件については、法律がないこともあって明確に所管する省庁は存在しない。
- ②本件トラブルの主因は、留学の手続きや方法等について消費者自らの情報収集が不十分であることが挙げられる。自分の留学目的や語学力、資金力などを考慮し、主体的に調べた上で、留学等斡旋サービスの利用を希望する者のみ利用すべきところであるが、消費者にこれらの認識が不足していると考えられる。そのため、トラブルの減少には、消費者にトラブルに遭う可能性があるという認識を持ってもらうこと及び留学に関する情報不足を解消することが重要と考える。
- ③よって、今回は「行政への要望」は行わず、関係機関への情報提供とするが、今後も苦情件数の動向を注視し、トラブルが減少しない若しくは深刻化するような状況になれば改めて検討し、要望する方針でいる。

[情報提供先]

- ①内閣府国民生活局消費者調整課
- ②国土交通省総合政策局旅行振興課
- ③文部科学省高等教育局学生支援課
- ④独立行政法人日本学生支援機構
- ⑤（社）全国旅行業協会
国土交通省所管の旅行業者の団体。約 5,800 会員で組織されている。
- ⑥（社）日本旅行業協会
国土交通省所管の旅行業者の団体。約 3,200 会員で組織されている。
- ⑦（社）日本ワーキング・ホリデー協会
厚生労働省所管の公益法人で、渡航希望の日本人に情報提供等を行っている。

[ビザの発給数・年齢等について]

ビザには複数の種類があり、また、その国によっても種類が異なるが、本件で関係するビザは、主に「ワーキングホリデービザ」と「学生ビザ」である（「学生ビザ」はその目的や期間に応じて呼び方が異なるため、いわゆる「学生ビザ」と呼ぶことが一般的）。

「ワーキングホリデービザ」は、18～30 歳まで（イギリス等では 18～25 歳まで）が利用できる制度となっている。また、当該ビザの発給数は（社）日本ワーキング・ホリデー協会がホームページ上に掲載している（<http://www.jawhm.or.jp/jp/prgrm/visa.PDF>）。

一方、「学生ビザ」は、文部科学省高等教育局学生支援課がまとめた「我が国の留學生制度の概要」の中で「海外留学の現状」が掲載されているが、ここには、「日本人の海外留學生者数」「日本人の主な留学先・留學生数」等のみとなっている。

http://www.mext.go.jp/b_menu/houdou/13/05/010531/39.htm

<title>増加する「留学等斡旋サービス」トラブル</title>