

平成 22 年 7 月 15 日
消 費 者 庁

留学等あっせんサービスをめぐるトラブルと消費者へのアドバイス

近年、留学、語学研修、ホームステイ、インターンシップ等のあっせんサービスに関し、多岐にわたる消費者相談が各地の消費生活センター等に寄せられています。

このため、消費者庁では、別紙のとおり、留学等あっせんサービスについて典型的に生じているトラブルについてお示しすることにより注意喚起するとともに、これらに対する消費者の方へのアドバイスを提供することとしました。

また、別紙中では、消費者の方へのアドバイスを 10 のポイントにまとめております。そのポイントは、次のとおりです。

- 様々な情報源から、自分で情報収集をしましょう。また、あっせん業者に依頼する際には、自らできることは何か、事業者には依頼すべきことは何かをあらかじめ検討しておきましょう。
- 複数の事業者を比較検討しましょう。
- 自分の希望を明確に伝えるとともに、受入先情報の十分な説明を求め、また、重要な事項は書面でもらいましょう。
- 各種の手配の履行時期が十分な時間的余裕を持って予定されているかを確認しましょう。
- 契約後も、事業者に対して手配の進捗状況を確認しましょう。
- 見積書により、代金の内訳を把握しましょう。
- 代金の支払い時期には気を付けましょう。
- 為替レートの変動に係る取扱いに注意しましょう。
- 申込金の返金の取決めについて確認しましょう。
- 代金の返金の規定について確認しましょう。

問い合わせ先

消費者庁政策調整課

企画官 山下

政策企画専門官 石井

電話：03-3507-9188

留学等あっせんサービスをめぐるトラブルと消費者へのアドバイス

平成 22 年 7 月 15 日
消 費 者 庁

近年、留学、語学研修、ホームステイ、インターンシップ等のあっせんサービスに関し、多岐にわたる消費者相談が各地の消費生活センター等に寄せられています。

このため、留学等あっせんサービスについて典型的に生じているトラブルについてお示しすることにより注意喚起するとともに、これらに対する消費者の方へのアドバイスを提供しますので、参考としてください。

1 トラブルの傾向

(1) PIO-NET による相談件数

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）により、留学等あっせんサービスについて相談件数をみると、次のとおりとなっています。

	2009 年度	2010 年度
件数	443 件	129 件

<参考>

	2005 年度	2006 年度	2007 年度	2008 年度
件数	532 件	509 件	612 件	1,021 件

※2008 年に破産手続廃止が決定した株式会社ゲートウェイ 21 に係る相談を含む。

※2009 年度に関しては、「留学等あっせんサービス」「外国留学」のキーワードでの検索としている。2008 年度以前のデータについては、2009 年度以降に検索条件が変更されており、2008 年度以前のデータとの接続ができないことから、参考扱いとしている。

※件数は、2010 年 7 月 11 日までの登録分。

(2) 2009 年度の主な相談内容

- ・解約に伴う相談（解約料の説明を受けていない。解約料が高額である。解約手続きをしたが返金されない。申込金は返金しないと言われた。等）
- ・業者の信用性を知りたい。
- ・契約が履行されないという相談（現地の学校への支払いがされていない。予定されていた滞在先に入居できない。等）
- ・契約内容の相談（学習プログラムや滞在先など現地の状況が事前の説明と異なる。等）
- ・契約の申込みに関する相談（支払いを急かされた。等）

2 消費者へのアドバイス 10のポイント

- 様々な情報源から、自分で情報収集をしましょう。また、あっせん業者に依頼する際には、自らできることは何か、事業者に依頼すべきことは何かをあらかじめ検討しておきましょう。
- 複数の事業者を比較検討しましょう。
- 自分の希望を明確に伝えるとともに、受入先情報の十分な説明を求め、また、重要な事項は書面でもらいましょう。
- 各種の手配の履行時期が十分な時間的余裕を持って予定されているかを確認しましょう。
- 契約後も、事業者に対して手配の進捗状況を確認しましょう。
- 見積書により、代金の内訳を把握しましょう。
- 代金の支払い時期には気を付けましょう。
- 為替レートの変動に係る取扱いに注意しましょう。
- 申込金の返金の取決めについて確認しましょう。
- 代金の返金の規定について確認しましょう。

3 典型的なトラブルに応じた具体的なアドバイス

(1) 勧誘や契約の申込みに関するトラブル

- 例1 カウンセリングと体験レッスンを受け、申込金を支払ったところ、渡航は1年先にもかかわらず、後日、残金も払って欲しいと急かされて不審に感じるが、当該事業者の信用を知りたいという事例。
- 例2 事業者から無料カウンセリングを勧められ、説明を聞くだけと出向いたところ、長時間説明されて契約を急かされたという事例、資料請求をしたら、呼び出されて強引に申込書を書かされたという事例や、空席がなくなるから早く申し込むよう言われた事例。

- 様々な情報源から、自分で情報収集をしましょう。また、あっせん業者に依頼する際には、自らできることは何か、事業者に依頼すべきことは何かをあらかじめ検討しておきましょう。

留学、語学研修、ホームステイ、インターンシップ等（以下「留学等」といいます。）海外での生活は貴重な経験となりますが、同時に言語や生活習慣の違いなど、不安を覚えることもあるところです。また、費用も高額であり、場合によっては仕事を辞めて渡航することがあるなど、留学等を行うに際しては、まずは、様々な情報源に自ら当たり、情報収集をすることが大切です。例えば、留学等の経験のある先輩や知人などから話を聞くようにしましょう。

一般的に、留学等にあたっては、受入先（学校、勤務先等）の決定、滞在先手配、ビザ取得、航空券の手配など様々な手続きが必要であり、それぞれ、学費、滞在費、ビザ申請料、航空運賃、海外旅行保険料等が費用として必要となります。あっせん業者を利用する場合には、別途、手数料等が加わる場合が多くみられます。先輩や知人などから話を聞いて、何が手続として必要かを理解した上で、自らできることと、あっせん業者に依頼したいことをあらかじめ十分に検討した上で、あっせん業者を探すようにしましょう。

- 複数の事業者を比較検討しましょう。

学校への入学手続の代行、勤務先の紹介などのあっせん業務は、法律に基づく免許等が

必要なく、語学学校や旅行業者など様々な事業者が参入しています。また、事業者によって、提供するサービスの内容や料金などの提供条件が異なっています。

したがって、事業者を選定する場合には、事業者のホームページや入手した資料をよく読むとともに、かつてその事業者を利用した方の評判を聞くなどしながら、複数の事業者について、サービス内容、代金、事業者の信頼性（あっせんの実績）等を比較検討するようにしましょう。

消費者トラブルの中には、事業者のオフィスに説明を受けに出向いたところ、長時間の勧誘や強引な勧誘等を受けたというものがみられます。このような場合には、すぐに申込金の支払いや契約をせず、最寄りの消費生活センター等に相談をするようにしましょう。

(2) 契約内容をめぐるトラブル

例1 当初説明されていたサポートがなかった事例。

例2 1か月あたり1,000ドル稼げるとの話だったが、現地に行ってみたら200ドルしか稼げなかったという事例。

○ 自分の希望を明確に伝えるとともに、受入先情報の十分な説明を求め、また、重要な事項は書面でもらいましょう。

上記の事例のほかにも、食事の手配、寮やホームステイ先の場所、衛生状況、治安などに関して、事前の説明と現地の状況が異なるというトラブルが多く見られます。

契約に先立つ事業者とのやり取りの中で、自分の希望を事業者に明確に伝えるとともに、学校、寮、ホームステイ先等の詳細な情報、食生活、衛生状況、治安など現地の社会事情、現地のサポート体制等について、十分な説明を求めましょう。納得のいく説明がされない場合は、契約の申込みには慎重に対処しましょう。

また、後々の「言った、言わない」のトラブルを回避するために、留学等の受入先の学校や会社等からの受入に関する書面や、現地で自分が受けるサービス内容が詳細に記載されている契約書などの書面を取り付けるようにしましょう。

(3) 契約の履行に関するトラブル

例1 大学への授業料をあっせん業者には支払っているのに、大学からは、受け取っていないと言われた事例。

例2 ビザと仕事内容が合致せず強制帰国させられた事例や、ビザが間に合わず、入国時に観光目的と説明すればよいと事業者から言われたが、入国拒否された事例。

例3 留学先の入学許可書が届かない、出発までに働き先が決まらないという事例。

○ 各種の手配の履行時期が十分な時間的余裕を持って予定されているかを確認しましょう。

留学等あっせん業者による各種の手配は、契約後から渡航までの間に順次履行されていきます。

例えば、ビザの取得には時間がかかることもあり、渡航目的に応じた適切なビザを取得していない場合、入国をめぐって渡航先で問題となることがあります。このため、まず、契約に先立ち、各種手続の流れを確認し、その手配の履行時期が十分な時間的余裕を持って予定されているかを書面で確認しましょう。また、この書面を契約書とともに保管しましょう。

また、契約書において、手配ができない場合など債務不履行の際の責任の所在、その責任の範囲等が明確に記載されていることを確認しましょう。

○ 契約後も、事業者に対して手配の進捗状況を確認しましょう。

契約後も、事業者に対して手配の進捗状況の確認を怠らないようにしましょう。各種手続が完了した場合は、その都度、受入先の正式な入学許可書や、学費などを送金したことを示す書面等を必ずもらうようにしましょう。

(4) 代金の支払に関するトラブル

例1 出発が2年先なのに全額支払われた、出発は1年先だが入金を求められている、出発が7ヶ月先なのに支払ってしまったという事例。

例2 見積書の為替レートについて、自分で計算してみてもおかしい金額であり、書面にも為替レートの説明がなく、不審に感じるという事例。

○ 見積書により、代金の内訳を把握しましょう。

契約に先立って、代金の内訳が手続ごとに詳細に示された見積書をもらいましょう。特に、あっせん業者から、海外の受入先に支払われる学費等、航空会社に支払われる航空券代金などが、見積書で明確に区分されて記載されているかを確認しましょう。

費用について、渡航前の支払いが求められる場合であっても、受入先が不確定の場合には、支払いを保留することが必要です。あらかじめ、契約の申込みの前に事業者に対し、どのような費用について、いつ費用の支払い時期が来るのかを確認し、納得できなければ、契約の申込みには慎重に対処しましょう。

○ 代金の支払い時期には気を付けましょう。

事業者は、契約後から渡航までの間に順次手配をしますので、実際には、契約時ではなく、その手配の都度、費用負担が必要になります。

したがって、代金の支払いを求められた際には、各種手続の流れを確認し、その手配の履行時期、それぞれの手配に必要な費用を確認し、手続の履行時期に応じた支払いかどうかを確認しましょう。早期に多額の前払金を求められていると感じた場合は、なぜこの時期に支払いが必要なのかの説明を求め、明確に説明できないような事業者や、不合理な理由で多額の前払金を求める事業者には注意しましょう。

なお、費用の中には、直接、自分で海外の学校等の口座に入金することが可能な場合もあります。確認の上、自ら送金手続をすることなども確実に手続を進めるための一つの方策です。

○ 為替レートの変動に係る取扱いに注意しましょう。

事業者から海外の受入先に入学金等を外貨で支払う場合には、為替変動のリスクがあるため、為替レートに一定のパーセントを上乗せして請求されることがありますが、そのパーセントは事業者によって様々です。

事業者の説明資料などにより、為替レートの取扱いをしっかりと確認しましょう。また、自ら送金手続きを行うのも一つの方策です。

(5) 解約・キャンセル料に関するトラブル

例1 契約の翌日なのにキャンセル料を請求された、違約金として90%を請求された、書類には「解約料実費」とあるが、全額を解約料として請求されたという事例。

例2 解約したいが、クーリング・オフは可能か、という事例。

○ 申込金の返金の取決めについて確認しましょう。

契約前に、申込金（入会金、手付金などの用語が使用される場合もあります。）を求める事業者もありますが、支払う前に、事後にキャンセルをした場合にこの申込金等が返金されるかどうか、必ず確認しましょう。

また、後にトラブルとならないよう、申込金等の取扱いが記載された申込書の写しなどの書面を求めるようにしましょう。

○ 代金の返金の規定について確認しましょう。

契約を解除した場合のキャンセル料（解約料、違約金、損害賠償額などの用語が使用される場合もあります。）については、契約書に明確に記載されていることを確認しましょう。

消費者トラブルの中には、キャンセル料として契約金額の全額や90%など高額な請求をされている事例が見られます。どの費用について、いつの時点で、いくらキャンセル料が必要となるのかについて、必ず契約の申込み前に確認するようにしましょう。もし納得ができなければ、契約することには慎重に対処しましょう。

なお、キャンセル料が法外な場合は、消費者契約法により、合理的な金額を超える部分について、その契約は無効となります。消費生活センター等に相談しましょう。

このほか、契約の直後に、契約したことなどを思い直すことはよくあることです。クーリング・オフについては、事業者の自主的な取組みとして契約書にクーリング・オフの規定を設けている場合等限られていますので、クーリング・オフの規定があるかどうか契約書面を確認しましょう。また、最寄りの消費生活センター等に相談をするようにしましょう。

4 相談窓口

消費者相談については、最寄りの消費生活センターのほか、特定非営利活動法人留学協会でも受け付けています。旅行契約として引き受けたものについては、その事業者が属する団体（社団法人日本旅行業協会又は社団法人全国旅行業協会）でも受け付けています。また、海外留学全般に関する相談は、(独)日本学生支援機構留学情報センターで受け付けています。電話番号は次のとおりです。また、それぞれの団体等のホームページも参照して下さい。

- 各地の消費生活センター（消費者ホットライン） 0570-064-370
- 特定非営利活動法人 留学協会 03-5282-8600

<海外留学全般>

- (独)日本学生支援機構 留学情報センター 03-5520-6161

<旅行契約として申し込まれたもの>

- (社)日本旅行業協会 03-3592-1266
- (社)全国旅行業協会 03-5401-3600