

平成26年3月27日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、近畿経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた近畿経済産業局長が実施したものです。

平成26年3月27日
近畿経済産業局

特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者に対する 指示処分について

- 近畿経済産業局は、パソコン教室の特定継続的役務提供を行っていた株式会社リンクアカデミー（本社：東京都中央区）（旧社名：株式会社アビバ）に対し、本日、特定商取引法第46条の規定に基づき、次のとおり違反行為の是正を指示しました。

特定商取引法に規定する特定継続的役務提供に関する業務において、次のことを遵守すること。

特定継続的役務提供の契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしないこと。

また、特定継続的役務提供の契約の解除について、迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げないこと。

- 認定した違反行為は、迷惑勧誘及び迷惑解除妨害です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた近畿経済産業局長が実施したものです。

1. 株式会社リンクアカデミーは、テレビCM、ウェブサイト等を見て同社のフリーダイヤルに電話をかけ、また、ウェブサイトから資料請求、無料体験申込み等を行った消費者等に対し、特定継続的役務提供の契約の締結について勧誘を行っていました。また、既存の受講生に対して追加契約の締結について勧誘を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、消費者が断っているのに何度も勧誘するなど特定継続的役務提供の契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

(迷惑勧誘)

(2) 同社は、消費者が解約の申出をした際に「支払っていけばいいじゃないですか。」
と言って解約に応じないなど契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨
げていました。

(迷惑解除妨害)

【本件に関する御相談先】

本件に関する御相談につきましては、消費者庁から権限委任を受けて
消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談
室で承ります。お近くの経済産業局まで御相談下さい。

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	022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室	048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室	052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室	06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室	082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室	087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室	092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室	098-862-4373

1. 事業者の概要

名 称： 株式会社リンクアカデミー（旧社名：株式会社アビバ）
代 表 者： 代表取締役 田中 良一（たなか りょういち）
所 在 地： 東京都中央区銀座三丁目7番3号銀座オーミビル
資 本 金： 1億円
設 立： 平成7年12月15日
取引類型： 特定継続的役務提供（パソコン教室）

2. 取引の概要

株式会社リンクアカデミーは、テレビCM、ウェブサイト等を見て同社のフリーダイヤルに電話をかけ、また、ウェブサイトから資料請求、無料体験申込み等を行った消費者等に対し、特定継続的役務提供の契約の締結について勧誘を行っていました。また、既存の受講生に対して追加契約の締結について勧誘を行っていました。

3. 指示の内容

特定商取引法に規定する特定継続的役務提供に関する業務において、次のことを遵守すること。

特定継続的役務提供の契約の締結について、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしないこと。

また、特定継続的役務提供の契約の解除について、迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げないこと。

4. 指示の原因となる事実

同社は、以下のとおり、特定商取引法の規定に該当する行為を行っており、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害されるおそれがあると認められた。

(1) 迷惑勧誘（特定商取引法第46条第3号、同法施行規則第39条第1号）

同社は、消費者が断っているのに何度も勧誘するなど特定継続的役務提供の契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

(2) 迷惑解除妨害（特定商取引法第46条第3号、同法施行規則第39条第1号）

同社は、消費者が解約の申出をした際に「支払っていけばいいじゃないですか。」と言って解約に応じないなど契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方で妨げていた。

5. 勧誘事例
【事例1】

平成24年4月、以前から同社のパソコン教室の前を通る度に、ホームページの仕組みなどを教えてくれる講座はあるのかなと気になっていた消費者Aは、話を聞こうと思い教室の前に行ったところ、同社の女性社員に声を掛けられ教室内に案内され、カウンターの椅子を勧められた。そして、カウンターの内側から別の女性社員Tが出て来て消費者Aの前に座った。消費者Aが「あんまり費用をかけないで、自分の知りたいことだけを教えて欲しいと思ってるんやけど。ホームページのことだけ。」と言うと、女性社員Tは料金表のような紙に書いてある45万円くらいで82回、1年間のコースを指差して説明を始めた。消費者Aは「こんなに長い間、しかもこんな回数ではできません。絶対続きません。」「高いから、そんなに払われへん。無理やわ。ホームページのことだけでええんやけど。」と言って断ったが、女性社員Tはそのコースをしつこく勧めた。消費者Aは、もう席を立てて帰りたいと途中で何度も思ったが、女性社員Tの押せ押せで強引な勧誘を断って帰れるような雰囲気ではなかった。その後も消費者Aは「回数の多いコースは無理。何十回も続かへんし、高いから無理やわ。」と何度も断ったが、全く聞き入れてもらえず、結局、女性社員Tに勧められたコースを契約し、クレジットカードの一括払いで支払った。消費者Aが同社のパソコン教室に入ってから1時間以上は経っており、帰る頃にはすっかり疲れていた。

【事例2】

平成25年1月、パソコン教室でエクセルを教えてもらおうと思っていた消費者Bは、インターネットでパソコン教室を調べ、同社のネット広告を見て、同広告から資料請求をした。翌日、同社の本社から電話があり、最寄りの教室に行く約束をし、その教室に行き、体験入学をした。その後、カウンセラーと呼ばれる同社の女性社員Uから受講に関しての説明を受けた。女性社員Uはワードとエクセルを基本としたコースを勧め、消費者Bは契約を締結することにした。その後、女性社員Uはその場から離れた。消費者Bは、近くにいた同社社員の男性インストラクターに「後で解約できますよね。」と解約について尋ねたところ、「解約できますよ。」とだけ教えてくれた。

教室から自宅に帰る途中、消費者Bは「ワードは資格を持っているし、エクセルの資格だけを取るのに約20万円をかけるのはもったいない。」と思い始め、契約を解約することにした。消費者Bは、契約した翌日に同社の女性社員Uとの電話の中で「受講料が高いので受講するのを取り消します。」「解約できると聞きました。解約手数料は要るんですか。」と聞いたところ、女性社員Uは驚いたような声で「え～、解約できるって誰に聞きました。」と言った。消費者Bが「インストラクターの男性の方です。解約できるんでしょう。」と言うと、女性社員Uはちょっと困ったような声で「う～ん。解約手数料が要るか、要らないか経理の者に聞かないとわかりません。」「とりあえず、今日の夕方4時にこちらへ来てくれますか。」と言った。消費者Bは、その時は一応行くような答えをしたが、もし教室に行けば色々言い込められて、結局解約できないのではないかと思い、消費生活センターに相談し、消費生活センターが同社の本社に連絡を入れ、解約することが

できた。

【事例3】

平成24年12月、消費者Cはパソコンにもっと詳しくなりたいと思い、インターネットでパソコン教室を調べ、同社のネット広告を見て電話をし、教室に赴いた。消費者Cは「ワードとエクセルを習いたいと思っているんですけど、受講料はどのくらい掛かりますか。月々1万5千円くらいなら払えるんですけど、それ以上お金がかかるようだったら、たぶん続けていけないと思うので。」と気になっていた受講料のことを聞いた。同社の男性社員Vは「そうですね。続けて受講していけるように、ご希望の金額でプランを組んでみましょう。」と言い、プランの料金やカリキュラムについて説明を行った。消費者Cは、提案されたプランの内容に納得して契約を締結した。

2回目の受講の後、消費者Cは同社の女性社員Wから「今なら資格を取るプランに変更できますよ。」とサーティファイのワードとエクセルの2級、3級に対応したプランを提案された。消費者Cは予算を少しオーバーしているけれど、このくらいの金額ならなんとか支払えると思い、契約を締結した。

平成25年2月、消費者Cは同社の男性社員Xから「今やったら1級のプランに安く変更できるから、がんばってみませんか。」との提案を受け、サーティファイの1級に対応したプランについて説明を受けた。消費者Cは、最初の契約を2級、3級のプランに変更して今度はそれを1級のプランに変更するのだと思った。そして、自分の予算内の金額であり、資格を取る近道になるならと思って契約をした。

その後、平成25年4月に、変更したはずの元の2つの契約の支払いに利用したクレジット会社から請求書が届いたことから、消費者Cは教室に問い合わせをしたところ、複数のプランを並行して受講していることになっているとの説明を受けた。また、2つの契約で月々約3万円ずつ支払う必要があることが分かった。消費者Cは、今後のクレジットの支払いが無理だと思って、男性社員Xに対し「もう1級の資格までは取りたいとは思いませんし、支払いも大変なので、1級のプランは解約します。」と言ったところ、男性社員Xは解約の申出を聞き入れず「支払っていけばいいじゃないですか。」と言った。また、消費者Cが「まだ1回も受講していないので、1級のプランだけでも解約します。解約の手続きをどうすればいいのか、教えてください。」と言ったところ、男性社員Xは「2ヶ月だけやってみて、その時にやめるかどうか考えたらどうですか。」と言い、押し問答が45分くらい続いた。結局、消費者Cは解約に応じてもらえなかった。そこで今度は消費者Cの母親が教室に電話を入れ、男性社員Xに対し解約の申し出を行ったが、男性社員Xは「学生さんでも月々5万円ぐらいで頑張っていますよ。」などと言って、なかなか解約に応じようとしなかった。消費者Cの母親が「とにかく解約手続きをして欲しい。」と強く言ってようやく解約できることになった。

【事例4】

平成24年10月、消費者Dは、もし転職を考えないといけなくなったときには資格があった方が良かったらと思う、同社のパソコン教室に通い始めた。消費

者Dは、契約をした日に同社の社員から、月に一度、進み具合などをみるために面談があることを聞いていた。最初の面談は同社の女性社員Yが担当し、授業が終わった後、女性社員Yから「今日、時間ありますか。」と声を掛けられて教室の端で始まった。女性社員Yの話は「始めてみてどうですか。」から始まって、ときどき世間話をしながら「こんな資格もありますよ。」とか、「こういう資格は仕事に使えるので、持ってはどうですか。」というようなことを1時間くらい話した。消費者Dが「まだ、何も資格を取れていないので、次の資格のことを言われても・・・」と言って断ると女性社員Yは「分かりました。」と言って話は終わった。ところが、面談から1、2日経って授業が終わってから、女性社員Yが消費者Dのところに来て、ちょっとした話の間に別の資格を勧めてきた。別の日の授業中にも「こないだ勧めた勉強もしたら、今のも、もっと分かり易いのに。」と声を掛けられた。面談で追加のコースを勧められて以後、授業が終わってから別の資格のコースを勧められることが何度もあって、消費者Dはその度に「無理です。」と言って断った。消費者Dは、11月になっても別の資格を勧誘される度に断り続けていたが、ずっと断っていて悪いかなあ、1回くらいは話を聞いてみようかなと思って話を聞くことにした。授業終了後、女性社員Yから声を掛けられ、話を聞いたが、消費者Dはやはり授業数とローンが増えることを不安に思った。消費者Dは「仕事をしながらやっているのに、授業が増えると難しいし、そんなにお金を返せない。」と言って断ったが、女性社員Yから「頑張れば資格が増える。」と言われ、資格が増えるならと思って、結局、追加の契約を締結した。

追加契約してから、同社の社員で担当の先生に「通える日を増やしてほしい。」と言われ、消費者Dは「頑張ってみます。」とは答えたが、女性社員Yから何度も勧誘されるし、また、資格試験を受けるように言っておいて急に別の資格のことを言われるようなこともあり、頑張る前に嫌になってしまった。それでも、消費者Dは一週間くらいは2つの勉強をするために通う回数を増やそうと、仕事をしながら頑張ってみたが、通うことが辛くなってきた。そこで、消費者Dは解約するため、教室に行き「やめたい。」と申し出た。それに対し、女性社員Yは「今やめると解約料がかかる。やめるなら、もうちょっと続けてからやめた方がいい。」と言った。消費者Dはそれでも何度も「やめたい。」と言ったが、女性社員Yは「MOSの資格は持っていた方が良い。」などと30分か40分くらい話を続けた。教室の角の席で話をしていたが、話しているうちに授業が始まってしまい、他の受講生の視線が気になって話を続けることができず、結局その日はやめることができずに家に帰った。

消費者Dは、消費者センターに相談し、消費者センターが同社のお客さま相談室に連絡を入れ、最初の契約も追加の契約も解約することができた。