

家庭教師及び関連する教材等の契約
に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

令和8年4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、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。

知事は都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた相談のうち、委員会による処理が必要であると判断した案件を委員会に付託します。

委員会は、付託された案件について、あっせんや調停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、解決に当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当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御活用いただいております。

本書は、令和7年7月18日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「家庭教師及び関連する教材等の契約に係る紛争」について、令和8年4月22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、広く御活用いただければ幸いです。

令和8年4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	1
2	相手方の主張	4
第 4	委員会の処理結果	6
第 5	報告に当たってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	8
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	17
■	資 料	
1	処理経過	26
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	27

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 40歳代 女性
相手方（事業者） 1社 家庭教師サービス提供事業者

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

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」¹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、子どもとウェブ会議に参加し体験授業を受けた後、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ろ、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。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、令和7年7月18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・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会における事情聴取等における当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

- (1) 令和6年1月、インターネットで中学1年生の子どもの勉強を教えてくれるオンライン家庭教師を探していたところ、「中学生 1コマ 3,000円」とうたう相手方のインターネット広告を見つけた。「1コマ 3,000円」の授業料だと思い、安さに魅力を感じた。インターネット広告を見たところでは、教材費や他の費用がかかることは予想できなかった。
- (2) インターネット広告に掲載されている先生たちが優しそうに見えた点にも注目した。

¹ 本報告書においては、便宜上、端数を省略して、入会金を11,000円、授業料を1コマ 3,000円、2教科の教材費を550,000円（55万円）と記載する。

このような先生たちに指導してもらえたら、子どもは勉強ができるようになるのかなという気持ちになった。

- (3) 興味を持ったので、単に問合せのつもりで、インターネット広告から無料体験授業を申し込んだ。
- (4) 申し込み後、相手方から電話があり、体験授業日の予約をした。令和6年1月、事前に電話で伝えられたIDとパスワードを入れて、ウェブ会議にアクセスし、私と子どもの2人で参加した。相手方の参加者は、体験授業を担当するA先生²だった。
- (5) 体験授業は、A先生による国語の学習指導だった。A先生は、明るく、教え方が上手だった。子どももA先生の指導が気に入った様子だった。もし、相手方と家庭教師の契約をした場合には、A先生と同レベルの指導が受けられると思った。
- (6) A先生は、プリントのような教材を使っていた。これが、私がこの後契約することとなる教材と同じものだったのかどうかは分からなかった。
- (7) 体験授業の後、A先生から家庭教師の勧誘を受けた。A先生の説明では、中学3年まで学習指導する契約であり、オンライン家庭教師の授業で使用する教材として、教科ごとに中学1年から中学3年までの内容が1冊にまとめたテキスト（以下、単に「テキスト」という。）を購入する必要があるとのことだった。A先生は手書きのメモを示しながら、2教科の金額が55万円、3教科の金額が65万円、5教科が85万円で、この金額に、①テキスト、②テスト対策代、③管理費、④メッセージアプリを使った添削指導（以下「添削指導サービス」という。）、⑤カメラレンタル代が含まれていると説明した。

【ウェブ会議中、A先生から示された手書きのメモ³】（抜粋）

テキスト代
・テキスト⁴
・テスト対策
・管理
・添削指導サービス⁵
＋
カメラレンタル ￥0

「テキスト」は、現物を見せてもらっておらず、具体的な内容についても説明を受けていない。

「テスト対策」とは、添削指導サービスにおいて、学校のテスト前に集中して勉強をするものという説明だった。

「管理費」の説明を受けたが、どのような説明であったのかは覚えていない。

「添削指導サービス」とは、オンライン家庭教師の授業とは別の学習指導で、メッセージアプリを使った添削指導を平日毎日受けられるという説明だった。オンライン家庭

² 部会において、相手方は、申立人の子どもに対する無料体験授業は代表者が行ったと説明している（本報告書5頁、2 相手方の主張（9）参照。）。

³ 申立人は、勧誘時に相手方から示された手書きのメモをウェブ会議の画面越しに撮影した画像を保存していた。部会は、申立人から同画像の提出を受けた。

⁴ 実際のメモには、テキストの固有名称が記載されていたが、本報告書では「テキスト」と称する。

⁵ 実際のメモには、サービスの固有名称が記載されていたが、本報告書では「添削指導サービス」と称する。

教師の授業は週1、2回だが、この指導は毎日受けられるので、ちゃんと勉強できるようになるということだった。

- (8) テキスト代が2教科で55万円との話を聞いたときは、高額であることに驚いた。できれば子どもに英語と数学を受けさせたかったが、高いのでやめようと思った。「高いです。」と伝え、A先生から英語と数学のテキスト代で、中古の国語と理科のテキストをサービスするとの提案を受けた。中学3年間で4教科なら、この金額でもいいかなと納得してしまった。
- (9) 契約は、契約書の電子ファイルを示され、促されて、電子サインをした。このときに、クーリング・オフや中途解約についての説明は聞いていない。A先生から、勧誘時にテキスト代に添削指導サービス等が含まれるとの説明を受けていたが、このことが契約書に記載されていなかったことには気づかなかった。
- (10) ウェブ会議は、夜8時から11時頃まで及んだ。家庭教師の契約をしたことを仕事から帰宅した夫に話すと、もうちょっと検討した方がよかったのではないかと言われた。夫の意見のとおりだと思ったため、すぐに相手方に契約を保留にしたい旨のメールを出した。
- (11) 翌日、相手方から電話を受けた。電話の相手から、ちゃんと中学校卒業までサポートする等と説得され、契約を続けることにした。
- (12) 数日後、契約書⁶と重要事項説明書⁷が郵便で、テキスト4冊（英語、数学、理科、国語）とレンタルカメラ2台は宅配便で自宅に届いた。
- (13) 添削指導サービスで使用する教材は、PDFファイルで提供を受けた（以下、添削指導サービスで使用する教材を「PDF形式の問題集」という。）。PDF形式の問題集は、中学1年分（英語、数学、理科、国語）は中学1年の1月に、中学2年分（英語、数学、理科、国語）は中学2年の4月に、メッセージアプリに添付されて送られてきた。中学3年分は、中学2年のときに休会したため、提供を受けていない。
- (14) テキスト代（55万円）については、契約後、相手方から送られてきた支払フォームからクレジットカードで一括払いした。授業料については、単価3,000円で各月の受講回数分を翌月に銀行口座引落による方法で支払った。
- (15) オンライン家庭教師の授業は、令和6年2月から同年11月までの間に合計で35回受講した。授業はオンライン形式で、1回1教科60分と決まっていた。教科にかかわらず、オンライン家庭教師の授業は担任のB先生から受けた。B先生の授業ではテキストを使っていた。
- (16) 令和6年1月から同年11月までの11か月間、オンライン家庭教師の授業とは別に、メッセージアプリを使って添削指導サービスを受けた。添削指導サービスでは、PDF形式の問題集を使用していた。
- (17) 子どもは、次第にやりたくないという姿勢を見せるようになった。令和6年11月、これ以上続けることは難しいと思い、B先生にメッセージアプリで一旦ストップしたいと伝えた。その後、相手方に電話をかけ、中途解約して返金してほしいと求めた。月割り

⁶ 部会が、申立人から提出を受けた契約書を確認したところ、「(1) 契約内容〈役務の内容〉」の欄に入会金及び授業料が、「(2) 契約内容〈関連商品〉」の欄にテキストの名称及び金額が記載されている。

⁷ 部会が、申立人から提出を受けた重要事項説明書の内容を確認したところ、表面に「(3) 申込みの撤回、解除に関する事項 説明書裏面に記載」と記載しているにもかかわらず、裏面が白紙であった。

で返金してくれるものと思っていたが、相手方の回答は「返金できません。休会ならできます。」というものだった。この回答には納得できなかったが、とりあえず休会とすることを決めた。

- (18) 令和7年1月、返金を受けられないことに納得できず、消費生活センターに相談し、解約して未受講分⁸の返金を求める書面を発出した。その後、消費生活センターの相談員から、交付を受けた契約書に不備があり、クーリング・オフが可能ではないかという助言を受けたことから、同年2月にクーリング・オフの通知書を発出した。相談員から聞いたところによれば、相手方は、契約書に記載している精算方法を採用し、数万円のみ返金すると主張しているとのことだった。

- (19) 払った分を全額返金してほしい。

2 相手方の主張

- (1) 当社は、インターネット回線を使ってオンラインによる家庭教師の授業を提供している。授業は担任制で行っている。
- (2) オンライン家庭教師の授業については、テキストを使って授業を進めている。このため、家庭教師の契約をするときには、必ずテキストを購入いただくこととしている⁹。
- (3) テキストは中学1年から中学3年までの内容が1冊で構成されている。例えば、中学3年生が受験勉強のために中学1年や中学2年の学習に戻りたいとき等は、1冊で学習が完結するため、学習効率がよい。
- (4) テキストの税込価格は、2教科の場合で55万円である。この価格には、テキスト2冊の仕入れ価格¹⁰のほか、契約期間中の添削指導サービス、管理費等に係る経費が含まれる。2冊で55万円は高額と思われるかもしれないが、これらのサービスを含むことから、当社としては妥当な価格設定であると考えている。
- (5) オンライン家庭教師の授業だけでは、知識の定着につながらない。このため、オンライン家庭教師の授業とは別に、添削指導サービスで復習できるようサポートしている。添削指導サービスは、メッセージアプリを使って、生徒に宿題として問題を送って、答えを回答してもらい、添削、解説するという流れで行っている。オンライン家庭教師の授業と添削指導サービスは一体の関係にある。
- (6) 添削指導サービスでは、生徒のレベルや希望に合わせて復習を進めている。教材は、決まっていない。テキストを使う生徒もいるし、当社から別途送付する問題集¹¹を使う生徒もいる。
- (7) 令和6年1月、申立人から、当社のホームページにある無料体験のフォームから申込みを受けた。当社から電話をかけて体験授業を希望する申立人の子どもの状況をヒアリングした上で予約を受け付けた。

⁸ 部会が、申立人から提出を受けた契約書における契約期間は令和6年1月から令和8年3月までであるところ、申立人は令和6年11月まで役務提供を受けたと説明している（本報告書3頁、1 申立人の主張(15)、(16)参照）。これによれば、未受講期間は、令和6年12月から令和8年3月までの16か月である。

⁹ 部会が、相手方から提出を受けた過去1年分の中学生の契約状況の概要を確認したところ、ほとんどの契約においてテキストを購入していることが記載されていた。

¹⁰ 部会が、相手方から提出を受けた関連商品に係る経費を確認したところ、テキスト2冊分の仕入れ価格は数万円であることが記載されていた。

¹¹ 本報告書3頁、1 申立人の主張(16)参照。

- (8) 同月、体験授業当日に、当社から申立人に電話をかけ、体験授業を行うウェブ会議のIDとパスワードを伝えた。一旦電話を切った後、申立人からこのIDとパスワードでウェブ会議に参加してもらった。
- (9) 代表者が申立人の子どもに体験授業を行った。
- (10) 体験授業の後、代表者が契約について説明した。費用については、入会金が11,000円、オンライン家庭教師の授業料の単価が3,000円、テキスト代が英語と数学の2教科で55万円であることを説明した。特別にプレゼントとして、国語と理科のテキストを提供させてもらうという話もした。
- (11) さらに、テキスト代の55万円には、中学3年までの添削指導サービス、管理費及びテスト対策が含まれることや、授業で使うウェブカメラを無料で貸し出すことも説明した。
- (12) 支払方法は、オンライン家庭教師の授業料は口座引落し、テキスト代はクレジットカード払いと説明した。
- (13) 契約書の内容は、契約書の電子ファイルを申立人に示しながら、クーリング・オフと中途解約について簡単に説明した。全てを読み上げて説明することはしなかったが、申立人から質問があれば答えていた。説明後、申立人に契約の電子サインをもらった。
- (14) 契約書のうち、「学習総時間数」の欄に「4回 60分 12,000円」と記載し、単価が3,000円であることを記載していない理由は、月当たり、60分4回で受講している生徒が多いので、月々の支払が大体どれくらいなのかをイメージできるようにこのような書き方をしたものである。

「関連商品」の欄に「テキスト 中1～3 英、数」、「数量1」と記載しているが、テキストの現物は、英語と数学がそれぞれ1冊であるため、数量は「各1」という意味である。

当社は、もともと家庭教師の授業とテキストの販売を業としていた。その後、添削指導サービスを新たに追加した経緯があるが、契約書の記載内容を変更する対応は行っていない。

契約書（表面抜粋）

(1) 契約内容（役務の内容）

指導開始予定日	2月スタート			
学習時間総数	4回×60分	12,000円（税込）	指導教科	国語・数学（算数）・理科・社会・英語
契約日	令和 6年 1月 〇日	契約期間	令和 6年 1月 〇日～令和 8年 3月末日	
	入会金	11,000円	管理・施設費等	0円
	授業料	実際に指導を受けた回数分	商品到着日	1月×日
	関連商品（契約期間総額）	550,000円（税込）		実 費
支払い	お支払い方法（関連商品）	現金持参・現金振込・クレジットカード・クレジット契約によるお支払（別途信販会社によるお申込みが必要になります。） 振込先（ ）		
	お支払い方法（指導料）	現金持参、口座引落	支払日	翌月・翌々月（27）日まで その他（ ）
	割賦販売法に基づく抗弁権の接続が適用されます。詳しくは14各クレジット会社の契約書をご覧ください。前受金の保全措置は行っていません。特に記載がない限り、関連商品販売者は弊社となります。			

(2) 契約内容（関連商品）

学習教材	品目	数量	金額
テキスト	中1～3 英、数	1	500,000円
消費税10%			50,000円
合計			550,000円

※理、国 テキスト プレゼント ○○（代表者名）

- (15) 契約書及び重要事項説明書は、契約後数日以内に申立人の自宅に郵送した。テキスト4冊とレンタルカメラ2台は、宅配便で送った。
- (16) 申立人に対し、令和6年1月から同年11月までの間にオンライン家庭教師の授業及び添削指導サービスを提供し、代金の支払を受けた。添削指導サービスで使う教材（PDF形式の問題集）については、中学1年分は令和6年1月に、中学2年分は中学2年の4月頃にメッセージアプリにPDFファイルを添付する方法で提供した。
- (17) 令和6年11月、申立人からやめたいとの申出を受けた。申立人は月割りでの返金を希望したが、契約約款第7条を根拠にできないことを伝えた。

契約約款（契約書裏面抜粋）

第7条（中途解約）甲は、クーリング・オフ期間を過ぎても、関連商品を含め、契約の中途解約ができます。

2. 中途解約をした場合は、次の額を返金します。

- (1) 学習指導開始後 支払い済の金額から、契約の締結及び履行のために通常要する初期費用（上限11,000円）、提供された役務の対価（月・回数をもって計算する。）及び二万円又は1ヵ月分の授業料に相当する金額のいずれか低い額

(2) 教材購入について 次に定める額を超えない範囲の額

① 教材が返還された場合 中途解約までの期間に応じて次に定める割合を教材販売価格に乘じた額

1ヵ月 29%	2ヵ月 37%	3ヵ月 45%	4ヵ月 53%	5ヵ月 61%	6ヵ月 69%
7ヵ月 77%	8ヵ月 84%	9ヵ月 89%	10ヵ月 93%	11ヵ月 95%	12ヵ月 98%

② 教材が返還されない場合 教材販売価格の全額

- (18) 令和7年1月、消費生活センターから電話を受けた。相談員は、月割りでの返金を主張したため、契約約款第7条の「10ヵ月 93%」を適用し、7%相当額を返金すると説明した¹²。
- (19) 令和7年2月、同センターから再度電話を受けた。相談員は、クーリング・オフを主張したが、申立人がクーリング・オフ通知をした時点¹³で既に8日間は過ぎていたため、クーリング・オフには応じないと伝えた。
- (20) 契約書に記載不備がある場合、法定書面を交付したことにはならず、8日間は過ぎていたとしてもクーリング・オフが認められることは知らなかった。
- (21) 提供済みのサービスの部分の金額については考慮していただきたいという思いはある。しかし、仮に交付した契約書に不備があったのだとすれば、反省し、クーリング・オフを受け入れる。

第4 委員会の処理結果

部会は、令和7年8月28日から令和8年2月12日までの間に5回にわたって開催された

¹² 部会が、申立人が受領した契約約款第7条第2項に「中途解約した場合は、次の額を返金します」と記載されていることから、かかる記載によれば、93%返還することになるのではないかと問うたところ、相手方は7%返還になると理解していると説明した。なお、部会が、相手方から提出を受けた契約書の書式を確認したところによれば、かかる記載部分について、「中途解約をした場合は、次の額をいただき、残金を返金します」に記載が変更されていた（下線は事務局による）。

¹³ 部会が、相手方から提出を受けた申立人に係るクーリング・オフ通知書を確認したところ、クーリング・オフ通知書には令和7年2月〇日付の消印が押印されていた。

(処理経過は資料1のとおり)。

部会において、あっせん案を作成し、当事者双方へ提示したところ、紛争は、あっせんの成立により解決した。

合意書の内容は、次のとおりである。

申立人と相手方が令和6年1月〇日に締結した契約（以下「本件契約」という。）について、以下のとおり合意する。

- 1 相手方は、本件契約が、令和7年2月〇日通知の申立人による申出により、特定商取引に関する法律第48条に基づき解除（クーリング・オフ）されたことを認め、申立人が相手方に対し、本件契約の代金として支払った次に掲げる金額の合計である666,000円を申立人に対し返還する義務があることを認める。

（内訳の表記）

入会金	11,000円
授業料	105,000円
関連商品	550,000円

- 2 相手方は、上記1の返還すべき金員666,000円を、申立人の指定する銀行口座に令和8年〇月〇日までに、全額を一括で振り込む方法により支払う。

なお、振込手数料は、相手方の負担とする。

- 3 申立人は、本件契約に基づき受領済みの次に掲げる商品等を令和8年〇月〇日までに相手方の本店所在地に発送する方法で返還する。

なお、返還に係る費用は、相手方の負担とする。

テキスト	4冊（英語1冊、数学1冊、国語1冊、理科1冊）
レンタルカメラ	2台

- 4 申立人は、本件契約に基づき受領済みの次に掲げるPDFファイルを令和8年〇月〇日までに申立人の管理する全ての端末機器及び記録媒体から削除する。

PDF形式の問題集 中学1年（PDFファイル）4点（英語1、数学1、国語1、理科1）

中学2年（PDFファイル）4点（英語1、数学1、国語1、理科1）

- 5 申立人と相手方は、本件契約に関して、本あっせん条項に定めるほか、何ら債権・債務のないことを相互に確認する。

第5 報告に当たってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 事案の概要

本件は、中学生の子どもの母親である申立人が、「1 コマ3,000 円」と表示されたオンライン家庭教師のインターネット広告を見て、この価格で子どもに勉強を教えてくれるサービスだと思い、相手方に対して無料体験授業を申し込んだところ、ウェブ会議の招待を受け、体験授業の後に高額な教材等の勧誘を受けて家庭教師の授業に係る契約等を締結したという事案である（以下「本件契約」という。）。

ア 本件契約の内容

本件契約を締結するに当たり、申立人と相手方との間では、契約書（以下「本件契約書」という。）¹⁴が取り交わされた。その記載及び本部会における事情聴取によると、契約の締結に当たって当事者が合意した内容は、次のとおりである。

(7) オンライン家庭教師の授業に係る契約（以下「本件役務提供契約」という。）

- a 入 会 金 11,000 円
- b 授 業 料 1 コマ3,000 円×回数×月払い（口座引落、翌月払い）
- c 契約期間 令和6年1月〇日から令和8年3月末まで

(8) 関連商品の販売に係る契約（以下「本件関連商品販売契約」という。）

- a 目 的 物 オンライン家庭教師の授業で使用する「テキスト」英語、数学（2教科）各1冊
- b 代 金 合計 550,000 円（クレジットカード一括払い）

(9) 契約書面に記載のない役務等

本件契約は、次の役務等をも目的とするものであり、上記ウェブ会議において、その対価は「テキスト」の料金に含まれると説明された。

- a 添削指導サービス メッセージアプリによる学習指導であって、オンライン家庭教師の授業とは別に提供されるもの
- b 管 理 費 運営管理に係る人件費、通信費等に当たる費用

以上に加えて、相手方は、申立人に対して、国語及び理科の「テキスト」各1冊を「サービス」として提供したほか、オンライン家庭教師の授業に使用するため、レンタルカメラ2台を無償で貸与した。

なお、本件契約書において、本件役務提供契約は「特定継続的役務提供契約」、「テキスト」は「関連商品」と、それぞれ記載されている。

イ 本件契約における問題点の検討

以下、本件契約における問題点として、①本件契約の内容及び性質をどのように理解するか、②本件契約に特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）が適用されることを前提として、その解除原因をどのように理解するか、③本件契約が解除されたとして、その原状回復をどのように行うかを順次検討した上で、④その他、本件事案の下で生じる問題にも言及する。

¹⁴ 本報告書5頁、第3 2 相手方の主張（14）参照。

(2) 本件契約の内容に関する問題点

ア 問題の所在

本件契約書の記載によると、本件においては、本件役務提供契約と、これに付随する本件関連商品販売契約が同一の機会に締結されており、これらを一括したものが「本件契約」である。しかし、ウェブ会議での説明においては、本件関連商品販売契約の代金額には、テキストの代金のほか、添削指導サービスの対価及び費用としての趣旨を含むとされており、テキストの代金額とされる 550,000 円が何の対価として支払われたかが必ずしも明確でない。

この点につき、あっせん案は、本件契約は、「オンライン家庭教師の授業」及び「添削指導サービス」と称する学習指導を目的とする契約と、「テキスト」の販売を目的とする契約からなると整理している。

イ 本件契約の内容

(7) 契約の法的性質の認定方法

当事者が合意した契約の法的性質は、その内容が民法その他の法令が定める定義規定に該当するか否かという観点から決定されるものであり、その決定に当たっては、原則として、契約書等において表示された当事者の意思に従うべきである。もっとも、提供される給付が単なる名目にすぎない等、当事者の意思に従うことが契約の実質と著しく乖離するときは、当事者が用いた名称に拘泥することなく、実質に即して契約の性質を決定すべきであると考えられる。

この観点からみると、本件においては、次の各契約が同一の機会に締結されたと整理することが合理的である。

第1に、本件契約書によると、本件役務提供契約は、オンライン家庭教師の実施を内容とするものであり、「特定継続的役務提供契約」と表示されている。そうすると、本件役務提供契約は、民法上、準委任契約（民法第 656 条）に該当する。また、「オンライン家庭教師の授業」は、申立人の自宅に設置された機器を用いて「学校教育の補習のための学力の教授」（特定商取引に関する法律施行令（以下「政令」という。）別表第4の4の項）を行うことに当たるから、本件役務提供契約は、特定商取引法上、特定継続的役務提供契約（特定商取引法第 41 条第1項第1号）に該当する余地がある（後述ウを参照）。

第2に、本件契約書によると、テキストを本件役務提供契約の「関連商品」として販売するものである。そうすると、本件関連商品販売契約は、民法上、売買契約（民法第 555 条）に該当する。また、テキストは、オンライン家庭教師の授業で使用されることが想定されたものであるから、本件役務提供契約が特定継続的役務提供契約に該当するときには、「特定継続的役務の提供に際し特定継続的役務提供受領者等が購入する必要がある商品」（特定商取引法第 48 条第2項）であり、かつ、「書籍」（政令別表第5の3の項イ）に該当すると考えられる。

以上に加えて、ウェブ会議の際にされた相手方の説明によると、テキストの代金は、添削指導サービスと称する学習指導等の対価を含むとされる。そうすると、テキストの購入契約は、上記の関連商品購入契約のほか、役務提供契約の要素をも含む混合契約だとみる余地がある。しかし、相手方の説明によると、添削指導サービ

スによる学習指導は、常にテキストを用いて行われるわけではない（第3 2 (6)）。そうである以上、相手方及び申立人は、これらの給付を強いて1つの契約に基づいて行うことを意図したわけではないことがうかがわれる。代金額に関する上記の定めは、相手方が申立人にする給付全部に対して、申立人が相手方に対してどれだけの金額を支払うかを概括的に定めたにすぎないものとみることが、むしろ当事者の意思に適い、合理的であろう。このように、本件契約の性質は、取決めの文言ではなく、その実質に基づいて確定する必要がある。

(4) 本件における考え方

そこで本件をみると、本件契約は、①「オンライン家庭教師の授業」という役務提供、②「テキスト」の販売、③「添削指導サービス」と称する学習指導という役務提供を含むものであり、これらは、①及び③を目的とする役務提供契約（準委任契約、特定継続的役務提供契約）と、②を目的とする契約（売買契約、関連商品販売契約）とからなると整理することができる¹⁵。①及び③を一体とみるのは、「添削指導サービス」が「学校教育の補習のための学力の教授」を行うことを内容とする特定継続的役務（特定商取引法第41条第1項第1号）に該当し、しかも、その目的が「オンライン家庭教師の授業」と同一だからである。

ウ 役務等の対価の金額

家庭教師による教授を目的とする契約が特定継続的役務提供契約に該当するためには、役務の提供に応じて支払う「金銭」の「金額」（特定商取引法第41条第1項第1号）が、「政令で定める金額」である「5万円」（政令第24条第2項）を超えなければならない。この点について、次の問題がある。

(7) 本件契約における対価の定め

本件契約は、大きく分けて次の3つの内容を含むものであり、それぞれにつき、次の対価が支払われることとなっている。

第1に、「オンライン家庭教師の授業」の対価は「授業料」であり、授業の実施回数に応じて1コマ（60分）当たり3,000円である。

第2に、「テキスト」の代金額は、合計550,000円である。

第3に、「添削指導サービス」に係る対価は、テキストの代金額である550,000円に含まれると説明された。

ここで「含まれる」とされることの意味については、「テキスト」を購入する者に対して「添削指導サービス」を無償で提供するとの趣旨であると理解する余地もないわけではない。しかし、役務が無償で提供されたといえるためには、役務のみが外見上「無償で」提供されただけでは不十分であり、「社会通念上独立して経済

¹⁵ なお、これら対価の額に即してみれば、本件契約においては、「テキスト」の売買契約こそが中心であり、本件役務提供契約はこれに従たるものにすぎないとみる余地もあるかにみえる。しかし、主に次の2つの理由から、あっせん案ではそのような考え方は採用していない。第1に、前述のとおり、本件契約書には、「テキスト」が本件契約の「関連商品」であることが明記されている。第2に、本件契約の内容を実質的にみても、本件契約においては、週1回の授業が継続的に行われることが予定されていたのであり、夏期・冬の長期休暇等を考慮して少なく見積もっても、契約期間中に100回前後の授業が実施されることが見込まれる（本報告書11頁、ウ(4)を参照）。これを標準的な想定としてみると、授業料の総額は300,000円前後に及ぶことが見込まれていたと試算することができる。この金額は、「テキスト」の代金額に比較して僅少とはいえない。

的価値を有する役務であって役務の提供を受ける者も当該役務の提供について経済的価値を認識して（すなわち有償であると認識して）いる場合においては、実質的には当該取引全体として有償の役務提供がなされている」と考えるべきである¹⁶。この理解に照らしても、「テキスト」と「添削指導サービス」の全体について対価を支払うというのが当事者の認識であったとみることも、本件契約の実質に合致すると考えられる。

以上より、「テキスト」の代金額とされる550,000円は、「テキスト」に係る売買契約の代金額と「添削指導サービス」に係る役務提供契約の報酬額との合計額であるとみることが適当である。ただし、550,000円中、それぞれの対価に相当する額の内訳は、本件の事情の下では明らかにならない。

そして、役務の提供に応じて支払う「金銭」の「金額」（特定商取引法第41条第1項第1号）を認定する際には、関連商品の対価を含めた額を基準として確定すべきである¹⁷。

(イ) 本件における考え方

そこで本件をみると、申立人は、相手方に対して、本件役務提供契約に基づき、入会金11,000円のほか、授業を1コマ（60分）実施するごとに3,000円の金額を支払い、本件関連商品販売契約に基づき、550,000円の金額（添削指導サービスの対価を含む。）を支払う。

以上のうち、本件役務提供契約の授業料は、授業1回当たり3,000円であり、これのみをみると「5万円」を超えないかにみえる。しかし、次述のとおり、本件役務提供契約は、「令和6年1月〇日から令和8年3月末まで」を期間とするものであり、その間、1週間に1度の頻度で家庭教師の授業が行われることが想定されたものである。これらの事情に鑑みると、夏期・冬期の長期休暇等を考慮して控えめに見積もっても、本件役務提供契約の継続中、100回前後にわたる授業が実施されることが想定されていたとみることができる。したがって、その額は、少なくとも「5万円」（政令第24条第2項）を下ることはないと考えられる。

これに加えて、関連商品等の対価が支払われたことも考慮するならば、役務の提供に応じて支払う金銭の額は、入会金11,000円及び関連商品の代金額の総額である561,000円を下らない。これが「5万円」（政令第24条第2項）を超えることは明らかである。

エ 契約の期間

以上のほか、本件役務提供契約が特定継続的役務提供契約に該当するためには、その期間が「2月」を超えるものでなければならない（政令別表第4の4の項）。

本件役務提供契約は、家庭教師の授業を1回行うにつき、3,000円を支払うという内容であり、期間の定めがないようにもみえる。しかし、実際には、本件役務提供契約は、申立人の子が中学校を卒業するまでの間、継続することが前提とされていたものであり、契約書にも、その期間として「令和6年1月〇日から令和8年3月末ま

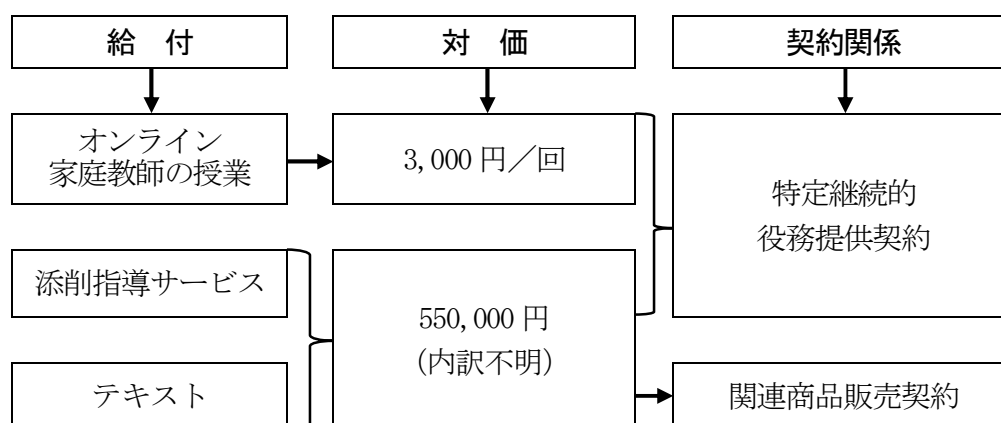
¹⁶ 消費者庁取引対策課／経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編『特定商取引に関する法律の解説〔令和3年版〕』（商事法務、2024年）337頁。

¹⁷ 消費者庁取引対策課／経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編・前掲注16、337頁。

で」との記載がある。これらの事情に照らしてみると、本件契約は、「令和6年1月〇日から令和8年3月末まで」を期間とするものであり、その期間は「2月」を超えるとみるべきである。

オ 結論

以上より、本件役務提供契約は、特定商取引法第41条第1項が定める特定継続的役務提供契約に該当し、「テキスト」は、その関連商品（同法第48条第2項）に該当する。それぞれの関係は、下図のように整理することができる。



(3) 解除に関する問題点

ア 解除の原因

本件の事情の下では、特定継続的役務提供契約の解除原因として、クーリング・オフ（特定商取引法第48条第1項）及び中途解約（同法第49条第1項）が問題となる。両者の適用場面は、役務提供を受けようとする者が、同法第42条所定の書面を受領した日から起算して8日を経過したか否かによって区別される。

この点につき、あっせん案は、この期間が経過しておらず、申立人は本件契約をクーリング・オフにより解除することができるとしている。

イ 解除の要件

(7) クーリング・オフ期間の計算と書面交付義務の遵守

特定商取引法第42条が定める書面交付義務は、取引の対象である役務提供の内容を事前に確定することが難しいこと、一定期間の継続的な役務提供に対する金銭の支払を約定するものであるなど、役務の提供を受ける者にとって不確実性の高いものであり、契約締結に当たり役務の提供を受けようとする者に、その内容、条件、いわゆるクーリング・オフ及び中途解約に係る事項等について十分な情報提供を行い、適正な情報に基づいた自由な意思決定を確保する必要があるとの考慮に基づき、事業者課に課されるものである¹⁸。これに加えて、事業者間が対等の条件の下で公正かつ自由な競争を行うためにその遵守が必須とされることを考慮すると、書面交付義務が遵守されたか否かは、厳格かつ画一的に判断する必要があると考えられ

¹⁸ 消費者庁取引対策課／経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編・前掲注16、342頁。

る。

以上に鑑みると、法定の書面交付義務が遵守されたといえるためには、記載事項は、記載方法及び体裁も含めて全て法令の要求に従うものでなければならない¹⁹。

(イ) 本件における考え方

そこで本件をみると、本件契約に際して交付された書面が、①「添削指導サービス」が関連商品に含まれていると主張するものの、契約書にはその旨の記載がない等、役務の内容（特定商取引法第 42 条第 2 項第 1 号）について正確な記載を欠くほか、②関連商品と「添削指導サービス」の内訳を明示せずに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²⁰（同法第 42 条第 2 項第 2 号）について正確な記載を欠いていたことは明らかである²¹。

なお、相手方が申立人に交付した書面には、記載内容に照らして誤記であることが明白にうかがわれる事項も含まれる²²。しかし、上に述べた書面交付義務の趣旨に照らして、誤記が明白であることをもって法定の記載がされたと善解することは相当でない。

以上によると、本件においては、同法第 42 条所定の書面が交付されたとはいえないから、クーリング・オフ期間が進行せず、申立人は、クーリング・オフ権を行使して契約を解除することができる。そして、申立人は、令和 7 年 2 月に相手方に対して本件契約を解除する旨を申し入れているから、これをもって本件契約は解除された。

(4) 原状回復に関する問題点

ア 原状回復義務の範囲及び内容

本件契約が解除されたことにより、申立人及び相手方は、互いに原状回復義務を負う（民法第 545 条第 1 項）。その範囲及び内容は、次のとおりである。

(ア) 相手方の義務

相手方は、特定継続的役務提供契約に基づいて受領した金銭を申立人に返還しなければならない（特定商取引法第 48 条第 7 項）。その総額は、入会金 11,000 円及び授業料 105,000 円（単価 3,000 円×受講回数 35 回）である。また、関連商品については、その代金額である 550,000 円を返還しなければならない²³。

¹⁹ 後藤巻則＝齋藤雅弘＝池本誠司『条解消費者三法〔第 3 版〕』（弘文堂、2025 年）1052 頁を参照。

²⁰ なお、本件契約においてこれらの記載が不明確であることは、書面の不備ではなく、むしろ役務及び関連商品と対価との関係がそもそも不明確である（本報告書 9～11 頁、(2)イ及びウを参照）という契約内容自体の不備に起因するものである点に留意する必要がある。この点については、「2 同種・類似被害の再発防止に向けて」(1)エも参照（本報告書 19 頁）。

²¹ そのほか、③役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の支払時期（特定商取引法第 42 条第 2 項第 3 号）、④クーリング・オフに関する事項（同項第 5 号）、⑤中途解約に関する事項（同項第 6 号）、⑥主務省令で定める事項（同項第 7 号）についても、相手方から申立人に対しては、法が求める記載を欠き、又は不正確な記載がされた書面しか交付されなかったことがうかがわれる。

²² 例えば、本件契約書中、中途解約時における返金額を定める条項は、「中途解約をした場合は、次の額を返金します」と定め、「次の額」を「教材費について、次に定める額を超えない範囲の額」と定めた上で、「次に定める額」として、契約締結から 10 か月後に中途解約がされた場合については「93%」という割合を指示する。以上の文言からは、返金額は「93%を超えない範囲の額」となるとみざるを得ないが、当該項目全体の記載に照らすと、この割合が償却率を示すことは明らかである。

²³ 前述のとおり、550,000 円は、関連商品のみの対価であるわけではなく、添削指導サービスの対価に相当す

(イ) 申立人の義務

申立人は、①「テキスト」として、本件契約書面において「関連商品」とされる英語及び数学各1冊のほか、国語及び理科各1冊を受領しており、これらを相手方に返還しなければならない。

なお、国語及び理科に係る「テキスト」は、「サービス」として提供されたものであるが、これらも関連商品販売契約に基づいて引き渡された物であることに変わりないから、同契約の解除に伴い、申立人は、相手方に対してこれを返還しなければならない。

そのほか、②相手方から申立人に提供されたレンタルカメラと、③添削指導サービスの指導に用いるために提供されたPDF形式の問題集についても、同様に考えることができる。

イ 申立人による原状回復の方法及び費用の負担

申立人による原状回復義務は、以上のそれぞれにつき、次の方法で履行される。

(ア) テキスト

テキストは現物が存在するから、これを返還すべきである。なお、テキストのバインダー部分には汚損があるが、申立人は、これによって生じた損害を相手方に賠償する義務を負わない（特定商取引法第48条第4項。同条第2項ただし書も参照）。

(イ) レンタルカメラ

レンタルカメラは、本件役務提供契約に基づく指導に用いるために相手方から申立人に対して提供された物品であるものの、対価を支払って提供を受けたものではないから、本件役務提供契約の「関連商品」には該当しない。これについて、返還に要する費用を誰が負担するかが問題となる。

原状回復の費用については、「関連商品」の「返還又は引取りに要する費用」は販売業者が負担することとされる（特定商取引法第48条第5項）。これに対して、関連商品に該当しない物品の返還については、特定商取引法に別段の規定がなく、一般法である民法の規定に従って費用の負担者を決定する必要がある。そうすると、申立人は、自らの費用において、相手方に対して受領した物品を返還しなければならないものと思われる²⁴。

その一方で、紛争解決の便宜を考慮するならば、レンタルカメラは、テキストと同梱して相手方に返還することが簡便である。これを前提とすると、費用負担について煩雑な取扱いをするのではなく、これらを一つに梱包して送付する場合に要する費用を相手方が負担することとするのが、あっせん案の考え方としては合理的で

る限りで特定継続的役務の対価としての性格ももつ。しかし、このことは、相手方がその総額を申立人に対して返還しなければならないという結論を左右しない。

²⁴ この点に関する取扱いは、民法の規定に照らしても必ずしも明確ではないように思われる。現物返還義務の目的物は特定物であるから、その引渡義務の履行地は、「債権発生の際にその物が存在した場所」（民法第484条第1項）、つまり、解除時にその物が存在した場所であると考えられる余地がある。本件に即していえば、これは、現物返還債務が取立債務となり、その返還費用は相手方が負担することを意味する。しかし、「原状に復する」という義務の性質に照らして、原状回復義務の履行地は、むしろ債権者の住所地となることがにも十分な合理性があるように思われる。そこで、あっせん案を提示する際には、そのような理解があり得ることを前提として検討を行った。

ある。また、そのように取り扱うとしても相手方に過大な負担を強いることはなく、かえって事務処理上の便宜に適うとも考えられる²⁵。

(ウ) PDF形式の問題集

添削指導サービスの指導に用いるために提供されたPDF形式の問題集については、電子データである以上、有体物と同様の意味における返還を観念する余地はない。しかし、申立人において、契約解除後に問題集を参照することができないようにする必要があるため、そのために必要な措置を講じることをもって原状回復の方法とすべきである。

具体的には、①当該電子データを申立人が使用する端末に保存していたときは、端末から問題集の電子データを削除することが考えられる²⁶。これに対して、②クラウド上に保存された電子データに都度アクセスする等、端末に電子データを保存することなく資料を参照していたときは、当該クラウドへのアクセスができなくなるようにする措置を講じることを考えられる。原状回復の方法としては、電子データを取得した態様に応じて、これらの一方又は双方（さらに、これらのいずれにも該当しない場合には、当該電子データへのアクセスができなくなるようにするために適切な方法）を講じる必要がある。

本件をみると、申立人は、問題集のデータを自己の端末に保存することなく、メッセージアプリのアカウントから相手方が申立人の指導のために開設したグループにアクセスして都度参照していたのであり、グループから退会することによって、クラウド上に保存された電子データへのアクセスができなくなる。したがって、原状回復の方法としては、①による必要はなく、②によることが合理的である。

(5) その他の問題点

本件契約については、上記のほか、さらに次の問題がある。

ア 電話勧誘販売における契約の申込みの撤回

(イ) 電話勧誘販売該当性

本件契約は、①広告内のフォームから申立人が相手方に対して問合せをしたのに応じて、②相手方が申立人に対して電話をかけてウェブ会議のID及びパスワードを伝え、③相手方が設定したウェブ会議に申立人を参加させて説明をした後に締結されている。

本件契約を解除することができるかを検討するに当たっては、以上の一連の勧誘が電話勧誘販売（特定商取引法第2条第3項）に該当するかどうかが問題となる。この点については、インターネット回線を用いて通話する方法を用いる場合も「電話」に該当し、ウェブ会議へのアクセス情報を送って消費者の反応を待つことは「電話をかけ」る行為に該当すると考えられる²⁷。したがって、上記の手順で相手方

²⁵ その反面、関連商品に当たらない物品の返還に要する費用を特定継続的役務提供受領者が負担しなければならないとすると、役務と無関係な物品が無償で提供されたなどの事情がある場合に、原状回復費用の負担を忌避して役務受領者が解除権の行使を躊躇する事態が生じかねない。これは、クーリング・オフ制度の趣旨に悖るものであり、特定商取引法の解釈として適切ではないと考えられる。

²⁶ この点につき、経済産業省「電子商取引及び情報取引等に関する準則（令和7年2月）」251頁（<https://www.meti.go.jp/press/2024/02/20250212003/20250212003-1r.pdf>）を参照。

²⁷ 消費者庁取引対策課／経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編・前掲注16、58頁。

がウェブ会議を開設し、これに申立人を参加させて勧誘を行ったことは、電話勧誘販売に該当する。

なお、申立人は、インターネット広告内のフォームから相手方に問合せをしているが、単に問合せのつもりで無料体験授業の申込みをしたのであり、契約の申込みのために連絡を取ったのではない。さらに、インターネット広告を見たところでは、教材やほかの費用がかかるとは予想できなかったとも説明している。これらのことから、申立人は、「契約を締結するために電話をかけることを請求した者」には該当せず、適用除外の事由には当たらない（同法第 26 条第 7 項第 1 号）。

(イ) 書面交付義務の遵守

以上を前提としてみると、本件契約において、相手方は、申立人に対して、①商品又は役務の種類（特定商取引法第 19 条第 1 項、第 18 条第 1 項第 1 号）、②商品又は役務の対価（同法第 19 条第 1 項、第 18 条第 1 項第 2 号）、③役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の支払時期（同法第 19 条第 1 項、第 18 条第 1 項第 3 号）、④契約解除に関する事項（同法第 19 条第 1 項、第 18 条第 1 項第 5 号）、⑤商品の数量（同法第 19 条第 1 項、第 18 条第 1 項第 6 号／特定商取引に関する法律施行規則第 45 条第 6 号）につき、法が求める記載を欠き、又は不正確な記載がされた書面しか交付していないことがうかがわれる。

(ウ) 結論

以上より、申立人は、電話勧誘販売におけるクーリング・オフ権を行使することによって本件契約を解除することもできる（特定商取引法第 24 条第 1 項本文）。申立人は、令和 7 年 2 月、相手方に対して本件契約を解除する旨を申し入れているから、これをもって本件契約は解除された。

イ 特定継続的役務提供契約の中途解約

仮にクーリング・オフ期間が経過していたときであっても、申立人は、本件役務提供契約を中途解約（特定商取引法第 49 条第 1 項）することができる。この点に関わって本件役務提供契約に存する問題点についても、念のために付言する。

本件役務提供契約については、既に役務提供が開始されているため、申立人は、相手方に対して、①本件役務提供契約に基づいて申立人が相手方に支払った額から②提供された役務の対価に相当する額を控除した額の返還を請求することができる。これに対して、相手方は、申立人に対して、③解除によって通常生ずる損害の額の支払を請求することができる。実際上は、申立人は、相手方に対し、①・②と③とを対当額において相殺した上で、その差額の返還を請求することとなると考えられる。その額は、次のとおりである。

(ア) 本件契約に基づいて申立人が相手方に支払った額

その額は、入会金（11,000 円）、関連商品の代金（550,000 円）、実施済みの授業に係る授業料（105,000 円。次述。）の総和であり、666,000 円である。

(イ) 提供された役務の対価に相当する額（特定商取引法第 49 条第 2 項第 1 号イ、政令第 30 条）

令和 6 年 2 月から令和 6 年 11 月までに提供した家庭教師の授業の対価がこれに当たる。その額は、105,000 円である。

(ウ) 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額（特定商取引法

第49条第2項第1号ロ、政令第30条)

a 特定継続的役務に係る損害賠償

「1か月分の授業料相当額」又は「5万円」のうち、いずれか小さい額である(特定商取引法第49条第2項第1号ロ、政令第30条)。本件契約書の記載によると、本件役務提供契約における「1か月分の授業料相当額」は、授業4回分に相当する12,000円であると見込まれる。したがって、その額は、12,000円である。

b 関連商品販売契約に係る損害賠償²⁸

「当該関連商品の通常の使用料に相当する額」又は「当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価額を控除した額」のうち、いずれか大きい額である。しかし、本件契約は、「テキスト」及び「添削指導サービス」の全体に対する対価として550,000円を支払うことを内容とするため((2)ウ(7)を参照)、「使用料に相当する額」のみを算定することができない。したがって、損害額を確定することはできない。

ウ 中途解約における返金額の算定

以上を基に算定すると、申立人は、相手方に対して、666,000円から105,000円を控除した額である561,000円の返還を求めることができる。これに対して、相手方は、申立人に対して、特定継続的役務に係る損害賠償として12,000円の支払を請求することはできるものの、関連商品販売契約に関しては、損害額を確定することができず、その賠償を請求することはできないとせざるを得ないものと考えられる。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 広告の適正化について

本件は中学生の子どもの母親である申立人が、「1コマ3,000円」と表示されたオンライン家庭教師のインターネット広告を見て、この価格で子どもに勉強を教えてくれるサービスだと思い、無料体験授業を申し込んだところ、ウェブ会議による体験授業後、高額な中学1年から3年までの英語と数学のテキスト購入とオンライン家庭教師サービス等の提供の勧誘を受け直ちに契約を締結している。すなわち、契約締結の契機は本件事業者のインターネット広告のトップページ上に大きく表示された授業料の安さにある。

ところが、オンライン家庭教師サービスの提供契約の締結者のうちほとんどの者が購入しているという高額なテキスト²⁹の代金については、小さく目立たないように「テキストを別途料金で用意している」旨のみ表示し、料金は一切記載されていない。

このような表示は、授業料のみで足りると考えていた申立人にとって、実際には追加費用(テキスト代)がかかるという点において、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になっており、特定

²⁸ 関連商品の返還を前提とした場合の損害賠償額。

²⁹ 本報告書4頁、注9参照。

商取引法第 43 条に定める誇大広告等の禁止、不当景品類及び不当表示防止法第 5 条第 2 号に定める有利誤認表示の禁止に違反するおそれが高い。

このような有利誤認をさせる広告表示は、厳に慎むべきである。

イ 勧誘の適正化について

本件契約は、約 2 年 2 か月間の長期にわたるオンライン家庭教師指導を提供する特定継続的役務提供契約及び同指導で主に使用される中学 1 年から 3 年までの 3 年間のテキストを販売する関連商品販売契約である。

本件契約に至る経緯では、単に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て、本件事業者は体験授業後に家庭教師やテキストに関する勧誘をし、その場で電子契約の手法で本件役務提供契約と本件関連商品販売契約を進め、契約締結に至るまでの時間はごくわずかであり、申立人には熟慮する暇が与えられていない。これ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認められ（消費者基本法第 5 条第 1 項第 1 号）、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（消費者契約法第 1 条）、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。

また、同時に本件契約は 1 (5) ア³⁰のとおり、電話勧誘販売による契約でもある。事業者が電話勧誘販売をしようとするときは、勧誘に先立ち相手方の消費者に対し、その電話が役務提供契約を締結するための勧誘であることを告げなければならない（特定商取引法第 16 条）。しかし、本件では本件事業者はあらかじめ契約締結目的に言及することなく、無料体験授業への参加を促し、授業終了後にいきなり家庭教師の授業や高額のテキストの購入を勧誘している。これでは消費者は不意打ちにより勧誘されているため契約締結を拒絶することが困難となっている。

事業者が電話勧誘販売に該当する勧誘を行おうとするときは、あらかじめ消費者に対し販売目的等を明示する義務を履行し、不当な勧誘を行わないようにせねばならない。

ウ 概要書面交付義務の遵守について

本件においては、電子契約を締結した数日後に、重要事項説明書が紙媒体での契約書とともに、申立人に郵送されている。この重要事項説明書は、特定商取引法第 42 条第 1 項において、特定継続的役務提供契約の締結に先立ち事業者が消費者に交付すべきとされている、概要書面に当たるものと考えられるが、上記に述べたとおり、契約の締結に先立って交付されていないことが明らかである。

同法では概要書面の交付と契約書の交付（同条第 2 項）という二段階で交付義務を定めているが、その趣旨は契約締結前に概要書面を交付させることにより契約に関する情報を適切に事前に消費者に提供し、もって契約の締結に慎重を期するためのものである。

ところが、本件事業者は、申立人に対し、契約締結前に概要書面を交付しておらず同法の趣旨は無視されている。

事業者は概要書面の交付は契約書の交付とは別に義務付けられていることを重々認

³⁰ 本報告書 15 頁。

識し概要書面交付義務を遵守せねばならない。

エ 法定書面の適正記載の履行及び正しい法律知識の習得について

本件契約は、オンライン家庭教師の役務提供、関連商品としてのテキストの販売のほか、主にその授業の復習として、本件事業者が受講生にテキストとは別にPDF形式の問題集を電子データで提供し、受講生は事業者からの指示に従いその問題を解き解答をメッセージアプリで送信し採点を受け、間違っただ所をやり直すなどの添削指導サービスの提供を受けている。添削指導サービスは、オンライン家庭教師の授業と一体であり、添削指導サービスのみの提供はなされていない。オンライン家庭教師の授業を受ける受講生中、ほとんどの受講生がテキストを購入していることから、本件事業者はオンライン家庭教師サービスとその復習のための添削指導サービスという役務並びに授業の教材としてテキストという商品を、実質上は一体として販売している。

ところが、本件契約書³¹には、授業料は1コマ60分3,000円の授業単価の記載はなく、1週間に1回・4週間（1か月4週）での学習時間総数として4回60分12,000円と記載され、関連商品（英語と数学の問題集）は高額なテキスト代金550,000円として記載されているが、添削指導サービスの代金の記載は一切ない。本件事業者の説明によれば、添削指導サービスの提供には双方向指導に要する人件費などの経費がかかっているが別途の請求はせず関連商品であるテキスト代に含まれるものとして提供されている。このテキストの内容は市販されている一般的な教材に類するものであり、本件事業者によればテキストの仕入代金は2科目で数万円³²である。

このように、本件契約書には、添削指導サービス（役務）の内容とその対価については一切記載がなく、本件事業者から提供されるサービスと関連商品の対価の内訳が不明であり、重要な事項の記載に不備がある（特定商取引法第42条第2項第1号・同項第2号）。

そのため、法定書面の受領日から8日間のクーリング・オフ期間が進行するところ（同法第49条第1項）、本件契約書は法定書面とは認められずクーリング・オフ期間は進行しない。

ところが、本件事業者は法定書面の交付がない場合はクーリング・オフ期間が進行しないという基本的知識を欠いており、申立人からのクーリング・オフの申出に対して、契約書の受領後8日間を経過していることをもって、その申出は意味がないものと誤認し無視する対応をとっており極めて遺憾である。

事業者は、クーリング・オフに関する正しい法律知識を組織的に学習し身につけ、これを遵守せねばならない。

オ 電話勧誘販売の規制の遵守について

本件は、前記1(5)ア³³のとおり、電話勧誘販売に該当するところ、本件事業者は、その認識はなかったという。したがって、本件について申立人による電話勧誘販売に

³¹ 本報告書5頁、第3-2 相手方の主張(14) 参照。

³² 本報告書4頁、注10 参照。

³³ 本報告書15頁。

基づくクーリング・オフ（特定商取引法第24条第1項）の主張も可能であるとの認識が欠如していた。

この点においても、事業者は特定商取引法について、正しい法律知識を組織的に学習し身につけ、電話勧誘販売の規制を遵守せねばならない。

カ 中途解約の適正条件について

本件は最終的にクーリング・オフによる精算により解決された。しかし、当初（本申立て前）、申立人は、テキスト代に関して中途解約による精算を希望したところ、本件事業者は契約書記載の中途解約の定めにより、入会後10か月経過時の返金額は支払金の7%であると主張しほとんどの返金を拒否していた³⁴。

この点、テキスト代は高額であるが、中学1年から3年までの3年間使用される教材であるのに入会後10か月で93%相当が償却され、7%しか返金されず、使用期間と償却の割合とが著しく不均衡であり公平性を欠くおそれがある。

本件契約が仮に中途解約されたときは、関連商品販売契約が解除されテキストが本件事業者に返還されても、返還されたテキストは既に中古品になっているので返還価値はほぼゼロになるという理由で、事業者が申立人から支払われた金員のほとんどの返還を免れることができると解されてはならない（特定商取引法第49条第6項第1号）。

また、本件契約が中途解約されれば、添削指導サービスを提供するための経費は不要になるにもかかわらず、添削指導サービスをテキスト代に織り込んだ価格設定とすることにより平均的損害を越える違約金を事業者が収受できることを許すような脱法的手法を許すことになりかねないからである（消費者契約法第9条第1項）。

事業者には消費者との取引において公正を確保すべき責務があるから（消費者基本法第5条第1項第1号）、中途解約の精算ルールについても、事業者は自らが提供するサービスと関連商品の実態に応じた価格設定をした上で、合理的かつ客観的な精算条件を提示する責務があることを深く認識すべきである。

(2) 消費者に対して

ア 前払型の特定継続的役務提供契約のリスクを認識しよう

一般的に、特定継続的役務提供契約においては、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、受けることができたサービス相当分を超える支払をしていた場合、当該超える分の返金を求めても、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。

本件では、申立人は本件事業者からの契約の勧誘を受けた後、その場で契約を締結し、オンライン家庭教師の授業の部分については月ごとに事後の都度払いとした一方、関連商品はクレジットカードで代金全額を一括で支払っており、オンライン家庭教師の授業と同授業の提供に伴い使用される関連商品の対価の支払が不均衡である。

長期にわたることとなる特定継続的役務提供契約の性質を踏まえると、後々のサービスが適正に履行されるかといったリスクや、後に中途解約を希望した場合の上記の

³⁴ 本報告書13頁、注22参照。

ようなリスクを消費者は負うこととなるので、このようなリスクを重々認識した上で契約をするのかしないのかを慎重に判断する必要がある。

イ 契約内容を理解しよう

消費者は、契約書に署名捺印する前に、契約書の各条項で契約のリスクの有無を確認することができる。ところが、事業者は、契約について消費者がその家族や知人に相談すると契約に疑義を感じるようになり消極的になることをおそれ、できる限り即決で契約を締結させようとする場合がある。本件でも、申立人は誰に相談することもなく勧誘後に即決で契約を締結している。特に本件のようなウェブ会議で説明を受けながらの電子契約である場合、事業者側のペースにより作業が進んでしまいがちであり、消費者が自身のペースで契約条項を一々確認することが困難であることが少なくない。

しかし、消費者は、そのような場合でも即時の契約に応じるのではなく、臆することなく「家族とよく相談して考えたい。」等と申し述べて、まずは考える時間を確保して、後でゆっくり契約内容を検討することが肝要である。

ウ 契約内容や勧誘状況など証拠を保全しよう

契約の内容は端的に契約書に記載されているので契約書をきちんと保存することは必須である。電子契約の場合の電子データの保存についても同様である。

また、消費者は、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・録画などを行い、勧誘状況が分かるように証拠化しておくことが肝要である。勧誘の際、説明を「受けた」「受けない」での議論は水掛論になりがちであり、勧誘状況の証拠とするため上記のような記録を残すよう心がけたい。

なお、申立人は本件事業者がウェブ会議の勧誘で示したメモをスクリーンショットで残すことにより、添削指導サービスなどが、テキスト代に全て含まれた金額であると説明を受けたことが明らかとなる証拠を保全しており、この点、適切に対応している。

エ 署名捺印した契約書の効力を覆すのは困難であることを学ぼう

消費者の中には「契約書は読まなくてもいいと言われたのでほとんど読んでいない。」とか、「契約書を読もうとしたがスクロールされてしまい読めなかった。」とか、「契約書が長いし難しかったので理解できなかった。」などと言って、安易に「取消したい。」とか「解除したい。」と主張する者が少なくない。

しかし、このような主張により契約の効力を覆すことは基本的にはできないと認識すべきである。そもそも読まなくてよい契約書などないし、また契約書が読めないというなら上記イのように読むための時間を十分に確保するべきである。また契約書の内容が理解できなかったなら分かり易い説明を求めるなど（録音・録画して後で確認できるようにするなど）自分がこの契約を締結するのか否かの判断ができるだけの情報を得るべき必要がある（消費者基本法第7条）。

消費者が一旦、自らが契約書に署名したり捺印したりするときは、その署名や捺印は自らの意思でなされたものと推定され、かつその契約は消費者自らの意思により真正に成立したことが推定されるため（民事訴訟法第228条第4項）、この契約の効力

を覆すための反証は極めて困難であり契約に従った責務は負うのが原則であることを、消費者は重々認識せねばならない。

オ 契約は即決せず一旦持ち帰ろう

このように一旦署名捺印した契約の効力を覆すことが困難である以上、契約はその場で即決せず一旦持ち帰り判断のための時間的余裕を確保することが肝要である。

持ち帰れば家族や知人にも相談できるし、インターネットで当該事業者の評判を幅広く情報収集することもできるはずである。また不安があれば後記のとおり、事前に消費生活センターへの相談も可能である。

消費者も自ら進んで消費生活に必要な知識の習得や情報の収集に努めるなど自主的かつ合理的行動を取るよう努力すべき義務がある（消費者基本法第7条）。即断即決することなく、一旦持ち帰り相談する時間的猶予を得て、実際に家族等に相談し、必要な情報は収集し慎重を期して契約するか否かを決めればよいことを学ぼう。

カ 消費生活センターへの相談のすすめ

有力な相談窓口の一つが消費生活センターである。申立人も最寄りの消費生活センターへの相談が解決の契機となっている。契約をしたことによりトラブルが生じたと思ったときには、消費生活センターに早期に相談してもらいたい。消費生活センターに相談すれば、何が問題になっているのか、法的に解決できるのか、被害回復ができるのかなど、自分だけでは分からない情報を得ることができ、問題の解決の可能性が高まる。たとえば、クーリング・オフについて事業者からは契約から8日間経過しているのでクーリング・オフは適用できないと説明を受けていたとしても、契約書面に不備があればクーリング・オフ期間は進行しないため、8日間経過後でもクーリング・オフは可能であるから通知を送ることや、クーリング・オフの書面等の送付方法やその写しを保存しておくことなどのアドバイスも受けることができる。このように消費生活センターへの相談が自分を守ることにもつながるので、勇気をもって消費生活センターにまず相談してみよう。

また、後記のとおり、消費生活センターは消費生活に係る情報の提供や相談に幅広く対応しており事後的救済にのみ助力するものではないので、消費者は被害回復のみならず、不安があれば契約締結前での相談も前向きに検討されたい。

(3) 行政に対して

ア 前払いの危険性の周知について

一般に、契約時に一括で前払いされている場合、事業者が倒産状態になると、消費者は代金を支払済みだがサービスの提供もなく、事実上、返金も受け取ることはできない。

本件では、オンライン家庭教師の授業の部分については月ごとに事後の都度払いとしていたため、本件役務提供契約に係る上記リスクは回避されていたと言える。

一方で、本件関連商品販売契約の55万円には、テキスト代のみならず、添削指導サービスの対価も織り込まれて関連商品の代金が設定されているため、中途解約された場合、本来であればテキスト代のみの精算であるところ、添削指導サービス部分を区分することなく55万円全額を対象として精算される結果、大半の返金がされない点が

大きな問題点と言える。オンライン家庭教師の授業のみならず添削指導サービスそれ自体に価格が設定されていれば、適正な法定書面の記載が可能であったはずであり、中途解約の場合も適正な精算が期待できた可能性があると考えられる。

さらに付言すると、テキストは中学1年から3年までの3年間の使用を前提とするものであるが、特定継続的役務提供では実際にサービスを受けるまでは、その効果を実感し検証することが困難であり、教材の良し悪しについても同様である。にもかかわらず最初から単年度ごとではなく3年分のテキストを一括して販売することの合理性も疑問であり、せつかく高額なテキストを購入したのであるからと、途中でオンライン家庭教師サービスを受ける契約をやめることを思いとどまらせるものとなっている。

行政においては、消費者に対しては、本件のような特定継続的役務提供では長期間にわたりサービスが提供されるにもかかわらず、その対価の大半を前払いする場合の問題点や危険性について広く周知することが期待される。また、事業者に対しては、消費者との取引に際しては公正の確保、消費者の知識・経験に配慮すべき責務があることから、事業者に対しては、事業者が提供するサービスと関連商品の実態に即しかつ都度ごとの料金の支払を奨励するような行政上の施策を進めることが期待される。

イ 電子契約への対応について

本件では体験授業後、消費者が直ちに勧誘を受けウェブ上で電子署名する方法で契約が締結されており、このようなウェブ上での勧誘を経て電子契約に至る類例は今後増加するものと考えられる。

契約書について紙媒体で手交する場合、消費者が自身のペースで理解しながら読み進めることができ、特定商取引法が定めるとおり、クーリング・オフ条項について契約書記載の文字の大きさ（ポイント数）や赤字にすることなどにより消費者の目にとまりやすくなり、注意を喚起することが期待できる。

一方、電子契約の場合、契約条項が事業者側でスクロールされ画面が早送りされてしまい、消費者側で重要な条項すら満足に読めず事業者から勧められるまま断りきれずに契約を締結してしまうケースも大いにあり得るところである。

電子契約の締結の過程でも、消費者が契約条項を理解できるよう、デジタル化に応じた法改正も含めた早急な対応が期待される。

ウ 正しい法律知識の周知と教育活動について

本件では、本件事業者から消費者に交付された法定書面に少なくとも重要な事項に適切な記載がないときには、そもそもクーリング・オフ期間が進行しないこと、またウェブ会議での勧誘による契約は電話勧誘販売に該当し得ることなどについて、申立人のみならず本件事業者にも知識がなかったため、解決が紛糾した経緯がある。

クーリング・オフ規定が適用できる案件では、消費者は理由なく解除することが可能であり、解除の効果も絶大であり消費者保護のためもっとも有益な制度として機能している。このような制度について、行政においては事業者及び消費者を区別することなく、正しい法律知識を広く周知徹底させるため広報活動に務めるとともに、学校教育の現場においても消費者問題やその救済方法について一層の教育活動を充実されることが期待される。

エ 事業者聴き取り等の工夫について

本委員会では申立人と同様、事業者にも公平に聴き取りを行い、その上で、あっせん案について事業者と意見交換する機会を設け手続保障を図る運用がなされている。

このような手続に対する事業者の対応としては、反論の機会を放棄しそもそも手続に参加しない、参加するものの最初から感情的に敵対して話し合いに応じようとしない、法令等を無視した独自の見解に固執するなど、紛争解決に困難を伴うケースもあり得るところである。

しかし、本委員会が申立人と事業者との間に入り、話し合いにより紛争解決が図られる制度である以上、担当部会は事業者に対して本委員会への参加と協力を促し、あっせんによる紛争解決と被害再発防止に向けた努力を傾注するものであり、最終的には当事者双方からの主張内容や提出資料、部会で聴き取られた内容などをもとに、合理的かつ総合的に判断して、法的問題点を摘示の上、しかるべきあっせん案を当事者双方に示して紛争解決に当たるほかない。

例えば、クーリング・オフでは、契約書に重大な記載の不備があろうとも交付時から所定の期間が経過すればクーリング・オフは適用されないと軽信するなど、事業者が正しい法律知識を欠くことを一因として消費者に対して適切な対応が事前に取りられていなかったようなケースもあり得るところである。

このような場合、部会において事業者に対し、しかるべき法的説明を尽くすことによりあっせん案への前向きな対応や今後の事業の適正な見直しが期待できる可能性が高まる。中には事業者から部会に対し、今後どうすればコンプライアンス上の問題点が解消されるかを積極的に問うてくるようなケースもあり得るところである。それらに部会が適切に対応するためには、公正な手続の下、事業者からの事情聴取や意見交換の進行に若干の工夫をすることにより、あっせん解決や今後の被害再発の防止への期待を高めることができるように思われる。

本件では、双方からの事情聴取を踏まえて部会で検討した結果、クーリング・オフの成否が主な論点であると考えられたので、本件事業者との意見交換に先立ち、本論点が論点として本件事業者に明確に意識されるよう書面で意見を述べる機会を与えるように手続進行することを部会で確認した。そして、実際の事情聴取において、もしクーリング・オフが適用されないという意見があるときは書面で理由を示して提出するよう本件事業者に促し、争点についての認識の共有化と反論機会の付与を明確にするよう努めた。

また、本件事業者との意見交換期日においては、あっせん案に直結するクーリング・オフの論点と、その余の論点とを分けた上で、本件事業者が、今どのような議論がなされていて、何が問われ何についての意見が求められているのかがよく分かるよう理解促進に努めた。

例えば、議題の項目をあらかじめ明らかにしてメモ書きを促すとともに、ウェブ会議により審理が実施されていたことも配慮し、議題の項目をスライドで示すなど、視覚的にも理解が進むよう工夫した。結果としては本件事業者の理解が進みあっせん解決につながるとともに、本件事業者から今後の再発防止に向けた前向きな意見が述べられるなど充実した意見交換の一助となった。もっとも、紛争事案を担当するそれぞれの部会には広汎な裁量権が与えられており上記の工夫はあくまで本部会限りのもの

であることを申し添えておく。

オ 事前の消費生活センター利用の周知について

本件では、申立人が本件契約締結後に解約に際して最寄りの消費生活センターに相談したことから本委員会につながり事件が解決されている。このように身近な消費者問題の解決には消費生活センターの活動は極めて有意義であるが、その大半は契約後、特に代金支払後の相談である。

しかし、消費者が即時に事業者と契約を締結せず一旦持ち帰れば、あるいは事業者と接する前であれば、たとえ当該消費者の身近に相談できるような身内や知人などがいなくても、契約について何らかの不安があれば、最寄りの消費生活センターに相談することが極めて有益である。消費生活センターでは個別具体的な事業者についての情報は提供されるものではないが、消費者に対する啓蒙活動、消費者活動の支援、消費生活に係る情報の提供や相談に幅広く対応しており事後的救済にのみ助力するものではないので（消費者基本法第4条、東京都消費生活条例第3条）、消費者被害を未然に防止する意味からも相談は重要である。とかく問題が発生してから利用は広報されるところであるが、事前の相談についても幅広く広報されることが期待される。

資料 1

「家庭教師及び関連する教材等の契約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
令和 7 年 7 月 18 日	【付託】	・ 紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・ あっせん・調停第二部会の設置
8 月 28 日	第 1 回部会	・ 紛争内容の確認 ・ 申立人からの事情聴取
10 月 29 日	第 2 回部会	・ 相手方からの事情聴取
11 月 26 日	第 3 回部会	・ 法的問題点の整理 ・ あっせん案の考え方の検討
12 月 25 日	第 4 回部会	・ 相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・ あっせん案、合意書案の確定 ・ 報告書骨子の検討
令和 8 年 1 月 6 日	(あっせん案)	・ あっせん案を紛争当事者双方に提示
1 月 21 日	(合意書)	・ 合意書の取り交わし
2 月 12 日	第 5 回部会	・ 報告書の検討
4 月 22 日	【報告】	・ 知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和 8 年 4 月 22 日

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員 (16名)		
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 杉 めぐみ	東京経済大学現代法学部教授	
大 迫 恵美子	弁護士	
大 塚 陵	弁護士	
小笠原 奈菜	東京都立大学法学部・法学政治学研究科教授	
志 水 芙美代	弁護士	
杉 山 悦 子	一橋大学大学院法学研究科教授	
高 木 篤 夫	弁護士	
都 筑 満 雄	明治大学法学部教授	
野 田 幸 裕	弁護士	会長代理 本件あつせん・調停部会長
洞 澤 美 佳	弁護士	
本 間 紀 子	弁護士	
宮 下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	会長
山 口 由紀子	相模女子大学人間社会学部教授	
山 城 一 真	東京大学大学院法学政治学研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
吉 村 健一郎	弁護士	
消費者委員 (4名)		
高 須 光 代	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟副会長	
田 中 寛 子	東京都地域消費者団体連絡会共同代表	
田 辺 恵 子	主婦連合会副会長	
星 野 綾 子	東京都生活協同組合連合会	
事業者委員 (3名)		
加 藤 仁	一般社団法人東京工業団体連合会専務理事	
坂 巻 政一郎	東京都中小企業団体中央会常勤参事	
渡 辺 由 佳	東京都商工会連合会専務理事	