

2008年6月24日

株式会社FORTRESS, JAPAN
代表取締役 山渡 雄二郎 殿

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳

<連絡先>

〒540-6591 大阪市中央区大手前 1-7-31
OMMビル 1階大阪府消費生活センター内
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
事務局 (担当 西島)

TEL 06-6945-0729 / FAX 06-6945-0730

メール info@kc-s.or.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

申入書兼消費者契約法 41 条 1 項に基づく事前請求書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を迎えて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れ、また訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体、消費者問題に取り組む個人等によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要についてはホームページをご参照下さい）。

既に、その一部については2006年5月24日付申入書でも申し入れておりますが、当団体において、貴社の経営する「グローバルトリニティー」「お茶の間学院」と称する英会話教室の勧誘態様を検討したところ、消費者契約法その他の法律に反し不当と思われる点があると判断しました。

したがって、当団体の判断に基づいて、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本申入書兼事前請求書を送付いたします。本書が到達したときから1週間を経過した後は、当団体は、貴社に対して消費者契約法所定の差止請求訴訟を提起することが可能になりますのでご留意ください。

第1 消費者契約法 41 条 1 項に基づく請求の要旨

- 1 消費者に対し、英会話教室の受講契約の締結について勧誘するに際し、消費者が「一度家に帰ってから考えたい。」と述べるなどして勧誘をしている場所から退去する意思

を表明しているにもかかわらず、その場所から退去させない行為を停止することを求める。

- 2 消費者に対し、英会話教室の受講契約の締結について勧誘するに際し、レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、またカリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表されるにもかかわらず、「いつでも好きなときに受講できる」と告知するなど、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないにもかかわらず消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるかのように告げる行為を停止するよう求める。
- 3 消費者に対し、英会話教室の受講契約の締結について勧誘するに際し、レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、またカリキュラムも約10日前になってようやく半月分が発表されることを告げないなど、消費者がいつでも自由に受講日ないし受講時間を決められるわけではないことを告知しないまま「受講期間内の受講回数は無制限です」「他の英会話教室に比べて受講料が安い」などと受講回数及び価格の比較について消費者に利益となる旨を告げる行為を停止するよう求める。
- 4 上記1, 2, または3記載の行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書、図画及び電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られた記録をいう。以下同じ。）（以下「文書等」という）を廃棄するよう求める。
- 5 貴社の従業員らに対し、上記1ないし3記載の行為を行ってはならないこと及び4記載の文書等を破棄すべきことを周知徹底させる措置をとるよう求める。

第2 消費者団体としての申し入れの要旨（消費者契約法41条1項に基づくものではない）

- 1 被勧誘者に対し、不招請かつ執拗な電話勧誘や事業所での長時間勧誘など、「迷惑を覚えさせるような仕方」での勧誘行為を停止することを求める。
- 2 被勧誘者に対し、勧誘に際し、「この場で決断しなさい。」などの威迫的な文言を用いたり、人格的非難にわたるような文言を用いるなどして困惑させる行為を停止することを求める。
- 3 被勧誘者に対し、勧誘に際し、その判断力不足に乘じ契約を締結させることを停止することを求める。
- 4 被勧誘者に対し、その財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うことを停止することを求める。

第3 紛争の要点

- 1 不当勧誘の状況

貴社は、現在、「グローバルトリニティー」及び「お茶の間学院」（「グローバルトリニティー」については、かつては「スリーオントリニティー」ないしは単に「トリニティー」と呼称していたものです。以下、これらを総称して「グローバルトリニティー等」といいます。）と称する英会話教室を運営していますが、貴社及びグローバルトリニティー等については、全国各地の消費生活センター等に、その勧誘方法について問題があるとの苦情相談が多数寄せられています。これら苦情等の内容及び当団体が消費者から聴取した内容を総合すると、貴社の勧誘は概要下記のとおり行われています。

- 1) 貴社は、大学生、とりわけ就職活動中の者を勧誘ターゲットとしていること
- 2) 貴社は、路上でのアンケートにより勧誘ターゲットに対する電話番号等の個人情報取得すること
- 3) 貴社は、アンケートに記載された電話番号に対し、不招請の執拗かつ迷惑な電話勧誘を繰り返していること

貴社従業員による勧誘電話は、全くの不招請であるだけでなく執拗であり、「迷惑を覚えさせるような仕方」（特商法施行規則39条1号、特商法46条2号）での勧誘といえます。

- 4) 貴社は、事業所においては、下記2以下で述べる不実告知、不利益事実の不告知、退去妨害のほか、威迫困惑行為、迷惑勧誘、判断力不足に乗じた勧誘、適合性原則違反の勧誘行為を行っていること

貴社従業員は、「この場で決断しなさい。」などと威迫するような文言を用いて勧誘を迫ったり（特商法43条3項）、人格的非難にわたるような文言を用いるなどして困惑させるなど、勧誘ターゲットに対し、正常な判断ができないような状況に陥らせています（特商法43条3項）。

また、上述のとおり、勧誘ターゲットは、20歳そこそこの大学生であり社会経験にも乏しいため、このような貴社担当者の威迫文言、困惑文言に簡単に威圧され、誘導され、迎合してしまう性質を有しているため、貴社はこのような勧誘ターゲットの判断力不足（特商法施行規則39条2号、特商法46条2号）につけ込んで勧誘を行っているといえます。

そして、勧誘の時間も、事業所においてときには深夜近くまで数時間勧誘が行われることが常であり、なかには、「今日は説明が終わらない」などとして、2日間にわたって勧誘が行われることも少なくありません。このような長時間勧誘の間に、上記のような威迫困惑行為が繰り返し行われるのであり、このような行為は、迷惑勧誘（特商法施行規則39条1号、特商法46条2号）といえます。

また、契約の内容自体も、収入が全くないまたは非常に乏しい大学生に対して、クレジット手数料を含めて総額100万円近い金員を支払わせるというもので、その中には英会話教室の受講には全く使用しない、30万円近い高額教材が抱き合わせの

形態で販売されていますが、その支払については、「アルバイトをすれば大丈夫。」
「うちに来ている子はみんなアルバイトでがんばって払っている。」などとして、新たにアルバイトをして支払うことを安易に推奨するなど、勧誘ターゲットの現状の資力に配慮したり、あるいは慎重に調査したりといった状況は全く見受けられないのであって、適合性原則（特商法施行規則39条3号、特商法46条2号）に反していることは明らかです。

2 退去妨害（請求の要旨第1項）

貴社は、上記1で述べたとおり、路上におけるアンケート及び電話によって、勧誘ターゲットを事業所に呼び出し、事業所において契約の締結の勧誘を行っています。

そして、貴社は、勧誘ターゲットが「親と相談したい。」「一度家に帰ってから考えたい。」などとして勧誘を一時中断して退去する旨を申し述べたにもかかわらず、「親は関係ない、自分は成人した大人なんだから自分一人でするよね。自分の意思で決断できるでしょ。」「この場で決断しなさい。」「英語ができるようになって変わった自分を親に見せればいい。」などと申し述べるなどして、これを妨げています。

これは、退去妨害（消費者契約法4条3項2号）にあたります。

3 不実告知（請求の要旨第2項）

貴社は「いつでも好きなときに予約を取れる。」などと申し述べて、同契約を締結した場合、被勧誘者が希望する日時にレッスンの予約を取ることが可能である旨説明しています。

しかし、実際には、貴社において、多数の受講希望に対応できる体制をとっている形跡は見られず、受講生が予約の架電をしても、希望どおりの予約をとることは困難な状況であり、また、貴社のシステムでは、レッスン開講日及び開講時間が予め受講者のコースに応じて定められており、毎月5日に同月16日～月末分、同20日に翌月1日～15日分の予約がようやく可能となるため、受講生の他のスケジュールとの調整が容易ではありません。貴社の予約システム及び現実の人員体制は、受講生が希望どおりに予約をとれる体制とは到底言い難く、上記勧誘は事実と反するものです。

予約の取り易さは契約の質及び対価その他の契約条件等の重要事項となりますので、不実告知（消費者契約法4条1項1号）にあたります。

4 不利益事実の不告知（請求の要旨第3項）

貴社は、被勧誘者に対して、「受講期間内の受講回数は無制限です。」などと申し述べ、また、他の英会話教室の受講料と比較した一覧表を示すなどしてグローバルトリニティー等が他の英会話教室よりも安い旨を申し述べるなどして、貴社と同契約を締結した場合、被勧誘者が回数の制限なく英会話のレッスンを受講することができ、その受講料総額も他の英会話教室のそれに比して安価である旨説明しています。

しかし、このような説明によって、被勧誘者は、事実上受講生が自由にレッスンを受

けることが制限されるという状況は存在しないであろうと通常認識し、他の同種業者が提供する役務と少なくとも同等程度に受講が可能であるものと通常認識します。

そうしたところ、上記述べたとおり、貴社の提供するグローバルトリニティーにおいては、実際には、事実上受講生が自由にレッスンを受けることが制限されることとなり、貴社はそのことを十分わかっていました。

しかしながら、貴社は、消費者に対して、事実上受講生が自由にレッスンを受けることが制限されることを告げませんでした。

これは、不利益事実の不告知（消費者契約法4条2項）にあたります。

5 不当な勧誘行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書等の廃棄（請求の要旨第4項）

また、上記については、全く別の従業員であっても、ほぼ同様の勧誘文言、勧誘手法が用いられていますので、貴社内部において、これらの行為について容認ないし推奨している文書等が存在することは明らかです。

この文書等の廃棄もまた、貴社及びその従業員に対して、不当勧誘行為を停止及び予防させるために必要不可欠であるといえます。

6 従業員に対する周知徹底（請求の要旨第5項）

また、上記に掲げた不当勧誘行為及び不当な勧誘行為を容認ないし推奨する内容を記載した文書等の使用は、貴社内部において、長年にわたり組織的に反復継続して行われてきたものです。このような体制を抜本的に改めさせるためには、単に法人としての貴社にその停止や共用物の廃棄を命ずるだけでなく、従業員をしてその停止や共用物の廃棄を行わしめるよう周知徹底をさせることを命じなければ、上記不当勧誘行為が再び行われるおそれが高いといえます。

よって、従業員に対する周知徹底措置もまた、不当勧誘行為の停止及び予防のために必要不可欠であるといえます。

7 したがって、当団体は、本書をもって、消費者契約法12条2項に基づき、上記不当勧誘行為の差止及び同行為の予防措置について、請求の要旨記載のとおり請求します。

8 なお、「第2 消費者団体としての申入れの要旨」記載の第1項ないし第4項は、貴社の特定商取引法等の違反行為の是正を求めるものであり、本書面における消費者契約法41条による請求の対象には含まれておりませんが、今国会における諸法令の改正により、特定商取引法違反行為の一部については新たに適格消費者団体による差止請求の対象に追加され、これら改正法は2009年に施行される見通しですので、この点消費者契約法41条の申し入れとは別に、その是正を申し入れるものです。

第4 訴えを提起する予定の裁判所

大阪地方裁判所

以上