

平成19年6月13日
経済産業省

特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者(外国語会話教室)に 対する行政処分について

経済産業省は、外国語会話教室を運営する株式会社ノヴァ（本店：大阪府大阪市、通称名：NOVA）に対し、特定商取引法の違反行為を認定し、同法第47条第1項の規定に基づき、1年を超えるコース及び授業時間数が70時間を超えるコースの新規契約に関する勧誘、申込受付及び契約締結の各業務について、本年6月14日から12月13日までの6か月間、停止するよう命じました（更新契約は対象外です。）

認定した違反行為は、書面記載不備、誇大広告、不実告知、役務提供契約の解除によって生ずる債務の履行拒否等です。

なお、既契約者に対する語学の授業自体は処分対象となりませんので、既契約者は引き続き語学の授業を受講できます。

さらに、役務提供期間が1年以内かつ授業時間70時間以内のコースの契約、こども英会話「NOVA KIDS」等に関して、同法第46条の規定により、同社に対して業務改善を指示しました。

注）特定商取引法施行令では、「特定継続的役務」として、エステ、語学教室、家庭教師派遣、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの6役務を対象とし、語学教室は、2月を超える期間にわたる役務提供を行い、5万円を超える金額を支払うことを約する契約を規制対象としています。

1. 株式会社ノヴァ（以下「同社」という。）は、レギュラーコース等の外国語会話レッスンの契約に関する業務を行うに際して、以下の特定商取引法（以下「同法」という。）の違反行為を行っていました。

（1）書面記載不備（同法第42条第1項及び第2項）

概要書面及び契約書面において、関連商品(次頁 参照)についてクーリング・オフできる旨の記載や中途解約事項についての記載などに不備があったほか、役務提供期

間について、役務提供開始日を契約の確定していない生徒登録日とする旨の記載がありました。

「関連商品」・・・特定継続的役務（外国語会話レッスン）を受けるに際して必要であるとして購入した商品のことをいう。

（２）誇大広告（同法第４３条）

年間を通じて恒常的に入学金全額免除を実施していたにもかかわらず、期間中に入学すれば入学金を全額免除する旨のキャンペーンを行い、実際のものより著しく有利であると消費者に誤認させるような表示を行っていました。

（３）不実告知（同法第４４条第１項）

実際には、時間帯等によってはレッスンの予約がとりにくい状況であったにもかかわらず、勧誘の際、「レッスンの予約は好きなときに入れればいい」等と不実のことを告げていました。

契約内容を決めず住所・氏名等のみ登録した日から８日以上経過すると、実際の契約締結後に契約書面を交付された日から８日を経過していなくても、「もうクーリング・オフできません」と告げていました。また、この点について、経済産業省が許可した事実がないにもかかわらず、「この考え方で経済産業省の許可を得ている。」等と告げていました。

入学金が無料になるとして契約したにもかかわらず、消費者が契約解除を申し出ると「入学金の分は授業料から差し引いており、契約書には入学金が記載されているので、解約時に入学金の一部を初期費用としていただいております。」と説明していました。

（４）重要事項の不告知（同法第４４条第２項）

多くの教室において時間帯等によってはレッスンの予約がとりにくい状況があり、同社としてその状況を把握していたにもかかわらず、勧誘時にその事実を消費者に告げていませんでした。

（５）役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行拒否又は不当遅延

（同法第４６条第１号）

入学金は無料であると言われて契約した消費者が中途解約した場合、精算金額に入学金を含めて計算し、本来中途解約によって消費者に返還すべき入学金相当額の一部の返還を拒否しました。

同社では、ポイント（１ポイントで４０分間のレッスンを受けることができる権利。）の一定割合を一定の期間ごとに失効させる制度としていましたが、その際、予約が取れないなどの同社側の責めに帰すべき事由により中途解約に至った場合

についても当該ポイントを失効したのものとして精算し、消費者に返還すべき金銭を返還していませんでした。なお、同社は、消費者が契約を解除する時にのみ同制度を適用していました。

また、予約が取れないなどの同社側の責めに帰すべき事由により中途解約に至った場合について、契約時のポイント単価よりも高い単価を用いて精算する合理的理由がないにもかかわらず、契約時のポイント単価を用いて計算していれば消費者に返還すべき金銭を返還していませんでした。

同社への支払いにクレジットを利用した消費者が中途解約した場合、同社と信販会社との加盟店契約に基づき、いわゆるキャンセル処理方式で精算が行われる場合において、本来同社が負担すべき費用までも消費者に請求しており、消費者に返還すべき金銭を返還していませんでした。

(6) 関連商品販売契約の解除によって生ずる債務の履行拒否

(同法第46条第3号、同法施行規則第39条第6号)

契約時に、同社からレッスンを受けるに際して購入する必要があると告げられて消費者が購入したテレビ電話装置について、中途解約時には、必ずしも購入する必要はなく関連商品には該当しないとして解除に応じていませんでした。

消費者が購入した教材について消費者がその中途解約を申し出た場合に、消費者がその教材のパッケージの一部を開封していたのみの場合や未使用の状態での返品が可能である場合にも、同社は、返金に応じていませんでした。

2. 同社は、こども英会話「NOVA KIDS」は月謝制ながら、契約時に入学金・月謝3か月分等の合計5万円超を請求していたため、同法上の特定継続的役務に該当していたにもかかわらず、同社は、同法の適用外であるとして、クーリングオフに応じなかったほか、法定書面も交付していませんでした。

3. 同社は、各教室において、本社が作成したマニュアルや本社からの業務通達・指導に基づき消費者との契約等の業務を行っていたものであり、上記違反行為は全社的に行っていたものと認められます。

4. なお、同社に対しては、今後2年間にわたり、四半期ごとに勧誘、契約及び解除に関して同社に寄せられた苦情並びに同社の苦情対応等について報告させることとし、当該報告を踏まえて、必要に応じて指導を行うこととしています。

5. また、経済産業省は、同社が以下の点について違反行為を行っていた疑いがあると認め、同社に対して行政指導を行いました。

VOICE(次頁)の契約についてはレギュラーコースと別個に契約することが可能であるにもかかわらず、レギュラーコースとセットで契約しなければならないかのよ

うに告げていた（同法第44条第1項）。

VOICEとは、会話力を上達させるため講師が待機した部屋で、自由に会話を行うもの。1チケットで1日出入り自由。

既に契約している消費者との間で、新規にポイントの購入契約を締結した場合、当該契約に係る概要書面・契約書面を交付せず、また、新規購入契約をクーリング・オフしようと申し出た消費者に対し、クーリング・オフはできない等と告げていた（同法第42条第1項及び第2項、第44条第1項）。

【本件に関する問い合わせ先】

経済産業省消費者相談室	電話03 - 3501 - 4657
北海道経済産業局消費者相談室	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

株式会社ノヴァに対する行政処分の内容

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社ノヴァ（通称：NOVA）
- (2) 代表者氏名：代表取締役 ^{きはし} 猿橋 望
- (3) 本店所在地：大阪府大阪市中央区西心斎橋二丁目三番二号
支店：東京都新宿区西新宿二丁目4番1号
教室は、全国に924カ所（平成19年2月）
- (4) 設立：昭和49年5月14日
- (5) 資本金：50億円
- (6) 役務・商品：
 - （役務）レギュラーコース（駅前留学ルームレッスン、お茶の間留学等）、VOICE、
こども英会話「NOVA KIDS」等
 - （商品）教材（書籍・CD）、テレビ電話装置
- (7) 売上高：669億69百万円（平成17年度）
- (8) 役員数：2,522人（除く外国人講師）（平成19年1月末）

2. 取引の概要

株式会社ノヴァ（以下「同社」という。）は、大阪府大阪市に本店を置き、東京都新宿区に支店、全国に900を超える教室を有し、外国語会話レッスンのコースとして、予約制であるレギュラーコース（駅前留学ルームレッスン、お茶の間留学等）、VOICE、小学生以下を対象とするこども英会話「NOVA KIDS」等を提供している。

同社は、各種の広告を見るなどして教室を訪れた消費者に対して、外国語会話レッスンの契約について勧誘するとともに、当該契約締結に際して購入する必要のある商品として書籍・CDがパッケージとなった教材セットやテレビ電話装置の売買契約について勧誘し、消費者と特定商取引法（以下「同法」という。）に規定する特定継続的役務提供等に係る契約を締結している（なお、テレビ電話装置については、いわゆるレンタル契約を行うことも可能である旨を明示して勧誘していた場合もあると認められ、この場合は、本件の認定においては対象としていない。）

3. 行政処分の内容

(1) 業務の一部停止命令（同法第47条第1項）

役務提供期間が1年間を超え、又は、授業時間数が70時間を超える特定継続的役務の提供（こども英会話「NOVA KIDS」に係るものを除く。）に係る以下の業務（更新契約に係るものを除く。）を平成19年6月14日から12月13日までの6か月間停止すること。

特定継続的役務提供契約の締結について勧誘すること。

特定継続的役務提供契約の申込みを受けること。
特定継続的役務提供契約を締結すること。

(2) 指示(同法第46条)

特定継続的役務の提供(こども英会話「NOVA KIDS」に係るものを除く。)について、

契約を締結するまでに概要書面を交付すること。

契約を締結したときは、遅滞なく、契約書面を交付すること。

役務の提供条件について広告をするときは、役務の対価について、実際のものより著しく有利であると人を誤認させるような表示をしないこと

契約の勧誘をする際に、又は、契約の解除を妨げるために不実のことを告げる行為をしないこと。

契約の勧誘をする際に、故意に重要な事実を告げない行為をしないこと

契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否しないこと

関連商品販売契約の解除によって生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否しないこと

こども英会話「NOVA KIDS」に係る特定継続的役務提供について、

契約を締結するまでに概要書面を交付すること。

契約を締結したときは、遅滞なく、契約書面を交付すること。

契約の解除を妨げるために不実のことを告げる行為をしないこと。

4. 業務停止命令及び指示処分の原因となる事実

(1) 書面記載不備

ア) 概要書面の記載不備(同法第42条第1項)

同社は、概要書面(Price List)に、関連商品としてテレビ電話装置に係る法定記載事項等を記載しておらず、また、役務の提供期間として、本来、契約内容が決まり、その内容を記載した契約書面を交付した日を起算日とすべきところ、氏名・住所等を登録した生徒登録のみ行った日が有効期限起算日である旨を記載していた。

また、同社は、こども英会話「NOVA KIDS」について、契約前に消費者に交付している概要書面とみられる書面に、法定記載事項を記載していなかった。

イ) 契約書面の記載不備・不交付(同法第42条第2項)

同社は、契約書面(NOVA Application Form(生徒登録申込書・生徒控))に、関連商品としてテレビ電話装置に係る法定記載事項等を記載しておらず、また、役務の提供期間について法定上誤った記載(その役務提供開始日を特定継続的役務提供契約の締結に至っていない生徒登録日の日付を記載等)をしていた。

また、同社は、こども英会話「NOVA KIDS」について契約を締結した際に、契約内容を明らかにした契約書面を交付していなかった。

(2) 誇大広告(同法第43条)

同社は、年間を通じて恒常的に入学金全額免除を実施していたにもかかわらず、春のキャンペーン等と称して特定継続的役務の提供条件について広告をし、当該広告に、そのキャンペーン期間中に入学すれば入学金を全額免除する旨を表示することにより、特定継続的役務の提供を受ける者の負担額が実際のものより著しく有利であると消費者を誤認させるような表示をしていた。

また、同社は、特定継続的役務の提供条件についての広告をした際、「キャンペーン実施中！定員になり次第締切ります。各スクール先着10名様まで！入学金0円＋レッスン料最大10%OFF」と、あたかも申込み順に10人しか入学金0円及びレッスン料最大10%OFFの特典が受けられないかのように表示をしていた。しかし、実際には、一の教室でそのキャンペーンに係る契約者が10人を超える場合には他の教室の空き枠を回すなどの調整を行って、一の教室で10人を超える消費者と上記の特典に基づく契約を締結するよう本部から指示が出ており、早めに契約することが価格面で著しく有利であると消費者を誤認させるような表示をしていた。

(3) 不実告知

ア) 契約の勧誘に係る不実告知(同法第44条第1項第1号)

a) 同社は、レギュラーコースである駅前留学ルームレッスンの勧誘の際、消費者がレッスンの予約を取ろうとしても時間帯等によってはなかなか予約を取ることができない状況であったにもかかわらず、「レッスンの予約は好きなときに入ればいい」、「予約制だから、自分の都合に合わせてレッスンを受けられます」等と、あたかも消費者が都合のいいときにいつでもレッスンを受けることができるかのように告げていた。

b) 同社は、勧誘の際、VOICEの契約については別個に契約することが可能であるにもかかわらず、「これはセットになっているので、このボイスチケットを買わなければ他の契約が成立しません。これは必ず契約についてくるものです。」等と、あたかも同社のレギュラーコースのレッスンの契約においてはVOICEがセットになっていて必ずレッスンの契約とセットで契約しなければならないかのように告げていた疑いがある(同法第44条第1項)。

VOICEとは、会話力を上達させるため講師が待機した部屋で、自由に会話を行うもの。1チケットで1日中出入り自由。

イ) 契約の解除に係る不実告知(同法第44条第1項第6号)

a) 同法の規定では、契約内容が決まりその内容を記載した契約書面を交付した日をクーリング・オフの起算日としなければならないにもかかわらず、同社は、クーリング・オフ期間内に解約を申し出た消費者に対して、契約内容を決めず住所・氏名等のみを登録した生徒登録日が起算日であるとして、実際に契約内容を決めてその内容を記載した契約書面を交付した日から8日を経過していない場合でも、「あなたの場合、もうクーリング・オフできません。」と告げていた。また、

消費者に代わって解約交渉を行った消費生活センターの相談員に対し、経済産業省が同社の契約日の考え方について許可をしたという事実がないにもかかわらず、「この考え方で経済産業省の許可を得ております。」等と告げていた。

b) 同社は、勧誘の際、「5月いっぱいまでに入会すると入会金が0円になります。」、「この期間だけなんですけど、今なら入学金が免除になるんですよ。」等と告げて、キャンペーン期間中のため入学金が無料になるとして契約していた。しかし、実際には、契約書面に「入学金31,500円」等と記載して入学金を請求しており、契約者からその点を指摘されると「入学金の分は授業料から差し引いています。」、「書類に書いてある入学金というのは形だけのもの」等と説明し、その後、いざ、消費者が中途解約のための精算を求めると、精算金額の明細に入学金を含めた「解約清算書」と題する書面を交付し、「契約書面に入学金が記載されている以上、解約時には入学金の一部を初期費用としていただいております。」と説明していた。

c) 同社は、こども英会話「NOVA KIDS」については月謝制としているが、契約時に、入学金、3か月分の月謝（受講料及び施設利用料）並びに書籍及びCD等がセットされた「入学セット」と称する教材セットの合計5万円超を請求しており、特定継続的役務提供に該当すると認められるにもかかわらず、同社は、クーリング・オフ期間内にこども英会話「NOVA KIDS」の契約の解除を申し出た消費者に対し、「ノヴァキッズは特定商取引法の適用外となるのでクーリング・オフできません。」と告げていた。

d) 同社は、既に契約している消費者との間で、新規にレッスン・ポイントの購入契約を締結した場合（有効期限を新規に設定し、入学金を新たに徴収している場合等）に、当該契約に係る概要書面・契約書面を交付していなかった疑いがある（第42条第1項及び第2項）。また、当該消費者がクーリング・オフを申し出ても、当初締結した契約の継続であるのでクーリング・オフの対象外である等と告げていた疑いがある（同法第44条第1項）。

（4）重要事項の不告知（同法第44条第2項）

同社は、多くの教室において時間帯等によってはレギュラーコースである駅前留学ルームレッスンの予約がとりにくい状況があり、この事実を同社として明確に認識していたにもかかわらず、そのことを消費者に対して勧誘時に告げていなかった。

（5）役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行拒否又は不当遅延

（同法第46条第1号）

ア) 同社は、入学金は無料である旨を告げられて契約をした消費者が中途解約をした場合、中途解約における精算に当たって消費者に交付した「解約清算書」と題する書面の精算金額の明細に入学金を含めて計算し、本来中途解約によって返還すべき

入学金相当額の一部の返還を拒否していた。

イ) 同社と契約した消費者の中には、なかなか希望したとおりに予約が取れない等の同社の責めに帰すべき事由によって中途解約に至った場合が少なからず存在しているところ、同社は、平成17年10月15日以前の契約においては、概要書面において、レッスン・ポイント数のうち最初の3分の1が契約日から1年、次の3分の1が契約日から2年、最後の3分の1が契約日から3年という有効期限等を設定しており、同社の責めに帰すべき事由で中途解約に至った場合にまで、有効期限内に受講できなかった分のポイントについて失効させる取扱いとすべき合理的理由は存在しないにもかかわらず失効したものとして精算金額を算出し、消費者に返還すべき金銭を返還していなかった。

なお、同社は、実際の運用では消費者が中途解約をすることなく受講を継続している間は、仮に最初の1年間で3分の1のポイントを消化していない場合においても受講した分と3分の1との差分のポイントを失効させることはしておらず、消費者が中途解約を申し出た場合には、その運用について説明して、解約を思いとどまらせるよう働きかけを行っている事例もみられ、結局、有効期限は実質的に中途解約の際にのみ適用されるものであるといえる。

また、経済産業省は、同法の通達において、「契約締結の際の単価を用いることが原則であり、合理的な理由なくこれと異なる単価を用いることはできない」としていたところ、同社は、「予約が取れない」、「最寄りの教室が閉鎖されて、通いづらくなった」等の同社の責めに帰すべき事由によって契約者が中途解約するに至った場合にまで、契約時のポイント単価ではなく、提供済みとされるポイント数以下で最も近いコースのポイント単価（契約時のポイント単価よりも高い単価）を用いて計算することに合理的理由はないにもかかわらず、契約時のポイント単価を用いて計算していれば消費者に返金すべき金銭を返還していなかった。

なお、本年4月3日の最高裁判所判決では、中途解約の事由を問わず、「中途解約の精算では契約時のポイント単価を用いて計算すべき」との判断が示されたことから、これに合わせて、経済産業省も、4月13日に上記通達の改正を行っている。

ウ) 同社は、同社が加盟店契約をしている信販会社のクレジットを同社への支払いに利用した消費者が中途解約を行った場合に、「教育ローンの契約解除に伴い発生する費用」を消費者に請求していたところ、同社と信販会社との加盟店契約に基づき、いわゆるキャンセル処理方式で精算が行われる場合において、同法第49条第2項第1号ロに規定する「通常生ずる損害の額」（5万円又は未提供役務の対価の20%のいずれか低い額）とは別に、本来同社が負担すべき費用までも消費者に請求しており、消費者に返金すべき金銭を返還していなかった。

(6) 関連商品販売契約の解除によって生ずる債務の履行拒否

(同法第46条第3号、省令第39条第6号)

ア) 契約時に、同社からレッスンを受けるのに購入する必要があると告げられて消費

者が購入したテレビ電話装置について、消費者がその中途解約を申し出た場合に、必ずしも購入する必要があったのではなく、関連商品ではない旨を告げ解除に応じていなかった。

イ) 契約時に、同社からレッスンを受けるのに購入が必要であると告げられて消費者が購入した教材について消費者がその中途解約を申し出た場合に、消費者がその教材のパッケージの一部を開封していたのみの場合や未使用の状態返品が可能である場合にも、返金に応じていなかった。

5 . 勧誘事例

【事例 1】

平成18年6月、消費者Aは趣味の海外旅行に行く際に役立てるため英会話を習おうと思い、ノヴァの教室に説明を聞きに行った。従業員Xは、「この期間だけなんですけど、今なら入学金が免除になるんですよ。」と言った。さらに、入学金が免除になると書いてあるチケットを消費者Aに見せながら、従業員Xは「この期間しか、この入学金が免除になるチケットが使えないんですよ。」と言った。入学金の3万円という金額は大きいので、消費者Aは是非この時期に契約しようと思ったが、とりあえずその日は申し込みだけして、契約の締結は後日決めることにした。

消費者Aは3日後に再び同社の教室に行った。すると、従業員Xから「テレビ電話を使って自宅で英会話の勉強ができるんですよ。教室に来られない日はテレビ電話を使って自宅で会話が勉強できますよ。」、「ノヴァに入るとこれを使います。ノヴァに来ない日はこれで勉強して下さい。夜とか自分の好きな時間に勉強できますよ。」と言われた。従業員Xの説明を聞いて、消費者Aはテレビ電話装置のことを自宅でレッスンを受けるための教材の1つのようなものかなと思うようになった。その際機械を買うとか買わないとかいう話はされなかった。また、レッスンについては、実際に授業を受けているところを窓越しに見せて、従業員Xは「Aさんの空いた時間はいつでも予約すれば来られますよ。そういうことなので、割とポイントは使い切っちゃいますよ。」と言った。従業員Xから話を聞き、消費者Aは契約するつもりになり、従業員Xから勧められたとおりの数量のポイントを購入することにした。さらに、レッスンの時に使用するというので本とCDも購入した。消費者Aがクレジットの申込書を見ると商品名の欄に入学金と書いてあったので、「入学金は無料のはずじゃないの。」と確認した。従業員Xは「免除になっていますよ。ちゃんと入学金の分は差し引いています。」と言ったが、消費者Aにはどこがどう差し引いてあるのかよくわからなかった。また、クレジットとは別にデビットカード機能付きの銀行のカードで約10万円支払ったが、従業員Xからはこのお金が何の支払いのためだったかは説明されなかった。その後従業員Xがカウンターの奥から教材とテレビ電話装置を持ってきて消費者Aに渡したので消費者Aはそれを持って帰った。

契約後、消費者Aは契約を続けられるか不安になり、契約した翌日同社の教室に電話をかけ、契約の解除を申し出た。後日消費者Aは夫と2人で、解約手続きをするために教材とテレビ電話装置を持って同社の教室に行った。解約の担当の従業員Yは不在だったが、従業員Xに連絡を取ってもらい消費者Aの夫が「テレビ電話と教材を置いていきますよ。」と言うと、従業員Yは「これは買い取りになるので、クーリング・オフの対象ではありません。」、「テレビ電話は買い取りだということは説明しているはずですよ。」と言った。消費者Aの夫はすぐに「それはおかしいでしょう。買い取りだということは妻は聞いていない。教材として使う商品なんだから返品できるでしょう。」と言った。すると従業員Yは「それは違います。受講生が学力を向上させるために自主的に買っていただいた道具ですのでクーリング・オフの対象で

はありません。」「解約は受け付けられません。持って帰って下さい。テレビ電話の箱が開けてあるし、教材もパッケージが開けてあるので買い戻しはできません。」
「それに、このテレビ電話はうちの商品ではなく、私の一存では解約は決められません。」と言った。また、消費者Aの夫が「妻は入学金無料ということで契約しているはずなのに、クレジットの申込書や契約書を見ると入学金のことが書いてあるじゃないか。」と指摘すると、従業員Yは、「入学金の分は授業料から差し引いてあります。契約書の表示の仕方がそのようになっているだけです。」と言った。結局その場ではテレビ電話装置も教材も受け取ってもらえなかったため、仕方なく消費者Aはそのまま持ち帰った。

【事例2】

平成17年12月、消費者Bは以前から外国語会話を習おうと考えており、ノヴァの教室の前を通りかかったのとおりあえず話を聞こうと思い教室へ入った。消費者Bが受付に行くと、従業員Zが対応し、本来であれば入学金が3万円かかるけれども、これはいりませんと説明した。また、消費者Bが習おうと考えている外国語会話のレッスンを受ける生徒の数が少ないので、全国から生徒を集めることになるため、テレビ電話装置を使って自宅で受けるレッスンになると説明された。他社に接続してテレビ電話装置を使うということだった。消費者Bは従業員Zの説明を聞いたが時間調整に寄っただけでもありその日は契約はしなかった。すると、従業員Zから「名前と住所だけ書いて下さい。」と言われたので、書類に名前と住所を記入した。

後日消費者Bは再度同社の教室に行き従業員Zから勧められたポイント数量を購入した。支払いは、ローンを申し込んだ。それから、頭金として現金で少し支払い、テレビ電話装置の代金はクレジットカードで支払い、テレビ電話装置はその場で受け取った。工事が遅れテレビ電話装置が使えるまでに1か月ほどかかったが、平成18年2月になってレッスンの予約を入れ受講することにした。しかし、実際にレッスンを受けてみると、生徒3人と先生1人の授業で、毎回生徒と先生が異なり、毎回自己紹介を行った。しかも、生徒の実力がまちまちで、初心者もいれば消費者Bのように簡単な会話だったらできる生徒もいるが、毎回1人は初心者がいるので、どうしても授業はその初心者に合わせて内容になってしまった。そのため、毎回毎回「あなたはどこの人ですか。」「あなたの好きな食べ物はなんですか。」といった簡単な内容で終わっていた。

毎回同じような内容のレッスンしか受けられないので、消費者Bはこれでは身につかないと思い、もっと上のクラスのレッスンを受けたいからレベル検定を受けたいと同社の教室に連絡すると、電話に出た人から「レベルチェックは先生からの推薦がないと受けられません。」と言われた。

レベルチェックが受けられないので、上のクラスのレッスンが受けられないし、消費者Bが受けているレッスンの内容は初心者クラスなので、せめて教材で勉強しようと思ったが、教材もないと同社の教室から言われたので、これ以上契約を続けても無駄だと思い消費者Bは契約を解除することにした。

契約を解除することに決めたので、消費者センターに相談に行き、同社の教室へ契約を解除する旨の文書を送った。テレビ電話装置も返品した。消費者Bがノヴァに解約の書類を送って2週間ほど経った頃、同社の教室から解約清算書が届いた。ポイント単価は消費者Bが契約したポイントの単価よりも高い単価で計算されており、また、入学金として2万5千円が、さらにテレビ電話装置の代金も全額請求されていた。

【事例3】

平成18年3月、消費者Cは当時2歳の娘に英語教育を受けさせたいと思い、ノヴァの教室にノヴァキッズについて電話で問い合わせをした。電話に出た女性からは、「ノヴァキッズに入会するために最初に必要な費用はトータルで55,800円がかかりますが、ただし、今なら1か月分の月謝が無料になりますから、この金額で4か月分の受講料を支払ったことになります。」と説明された。

その後、もっと詳しくレッスンや費用の内容を聞きたいと思い再度教室に電話したが、誰も出なかったので、別の教室に電話して詳しい説明を求めた。その時の説明では、「必要な費用は、入会金21,000円、月謝9,800円、1年間使う教材6,800円ですが、最初に月謝3か月分は先払いしていただきます。」ということだった。

後日消費者Cは娘を連れて同社の教室へ行き、教室を見せてもらった上で、入会することにした。受付の女性が申込書を出してきたので、住所、氏名などを記入して渡し、その後で金額を記入され、支払方法を聞かれたので、クレジットカードの一回払いで払うことにした。この時申込書の控は渡されず、プライスリストのコピーと手引書を渡された。

消費者Cが家に帰り、もってきたプライスリストのコピーと手引書を読んで内容を確認すると、電話で説明を求めた際には説明されなかった施設料が1か月800円かかり、教材の価格が12,800円と書いてあった。説明と違っているのをおかしいと思い、直ぐ教室に電話で確認した。消費者Cが「電話で聞いた時は、施設料のことは説明されなかったし、教材も1年分で6,800円とされています。12,800円もするんですか。」と尋ねると、「そうですね。教材はセットになっていますから12,800円です。セットでしか販売していません。」と電話の相手は主張した。消費者Cは相手の説明がどうしても納得できなかったので、「では、クーリング・オフします。」と伝えた。ところが、「ノヴァキッズはクーリング・オフできません。」と拒否された。その後は押し問答になり、結局電話に出た女性から明確な説明をしてもらえなかったため、一旦電話を切り、再度別の教室に電話で説明を求めた。消費者Cが電話で、「さっきノヴァキッズの契約をしましたが、最初に受けた説明と違うのでクーリング・オフします。契約したばかりだから、クーリング・オフじゃないですか。」と言うと、「いいえクーリング・オフは出来ません。これは月謝制だから出来ないんですよ。」と押し切られてしまった。

消費者Cはどうしても納得できないので、消費者センターに電話で相談し、消費者センターの相談員のアドバイスどおりに直ぐハガキを出し、その後の同社との交

渉は全て消費者センターの相談員に任せた。

その後6月に入り、同社が月謝の1か月分と教材費を返金するという条件を出してきたので、消費者Cもこれ以上ごたごたするのは嫌になり、提示された条件を受け入れて合意解約することにした。

【事例4】

平成1X年Y月28日、消費者Dは英会話を習いたいと思い、テレビコマーシャルで知っていたノヴァに話を聞きに行った。消費者Dは授業を見学し、実際に授業を受けるように勧められたため、講師と5分くらい話をした。その後、消費者Dが帰ろうとすると、女性従業員が「今日、授業を受けていただいたということで、ここに日付とサインの記入をお願いします。」と書類を出したため、消費者Dは言われるままに日付と住所、氏名を書き、何枚か複写になっているうちの1枚目だけを受け取った。女性従業員は「Y月いっぱいまでに入会すると入会金が0円になりますので、お早めをお願いしますね。」と言って、受講料として5,000円支払うように言ったため、消費者Dは現金で支払って、レベルチェックの予約をして教室を出た。

後日消費者Dは同社でレベルチェックを受け、その翌日従業員Wが立てたというプランを見た。そのプランには、VOICEという記載があったため、消費者Dはこれは何かと聞くと、従業員Wは「これは自由にサロンに行って、講師の人達とおしゃべりをするプランです。」と言った。消費者Dは、VOICEは不要である旨伝えたが、従業員Wは、「これはセットになっているものです。」と言った。テレビ電話装置で受けるレッスンについて、消費者Dは固定電話を引いていないため、「テレビ電話無しってできないんですか。回線を引くお金と毎月の使用料はどうなるんですか。」と聞いた。従業員Wは「回線を引くお金も毎月の使用料も全部この料金の中に含まれています。」と答えて、テレビ電話装置があるのとならないのではレベルアップの早さが全然違う等と言って勧めたため、消費者Dは、どうしてもテレビ電話装置を無しにしてください、とは言えなかった。また、消費者Dは金額が高額だったのでもう少し安くないかと思い、「ポイントを少なくしたい。」と言った。すると従業員Wは、「ポイントはいっぱい買えば買うほど安くなるから、ポイントを少なくすると、Dさんが損をする形になります。」と言った。消費者Dは本当はもっと少ないポイントにしたかったが、損になると聞いて、仕方なく了承した。従業員Wは、消費者Dに書類にサインをするように伝え、消費者Dがその書類を見ると、入学金が31,500円と書かれていた。消費者Dは、入学金が無料になると聞いていたので、「入学金は0円じゃないんですか。」と聞くと、従業員Wは「これはテレビ電話の設置代に廻しますので、この書類には入学金と書いてあるけれど、実質は0円なんですよ。」と言った。消費者Dは、ちょっとおかしいと思ったものの、書類にサインをした。

後日消費者Dは、家族に反対されて不安になり、同社に電話をかけてクーリング・オフしたい旨伝えたが、女性従業員から「28日が契約日になりますので、4日までがクーリング・オフ対象日なんですよ。」と言われた。消費者Dは「え？28日も

入れて考えるんですか。」と聞くと、女性従業員から「はい、経済産業省の法律できちんとそうになっています。クーリング・オフが出来ないので、お客様の都合による解約という形になります。そうすると解約金がかかりますけど、よろしいでしょうか。」と言われた。消費者Dは不安になり、翌日同社に行き解約したい旨を伝え、従業員Wは、「解約にあたっては、28日に契約していますのでクーリング・オフが使えないんですね。それと、テレビ電話は解約の対象外なので、これが無しになってくると費用がかかってくるんですよ。」と言った。消費者Dは、契約して少ししか時間も経っていないしレッスンも受けていないのに10万円以上も払わなくては行けないと言われ、とてもショックを受けた。

その後消費者Dは、契約書を持って消費生活センターに相談しに行った。相談員が契約書を確認すると、「NOVA Application Form - メモ - 」の中に契約日の欄があり、そこにY月28日と書かれていたが、コース等の重要事項は全く記載されておらず、契約書面とは言えないものであった。同じ用紙で「NOVA Application Form (生徒登録申込書・生徒控)」という書面がY月31日に交付されていて、そこには登録コースや金額が記載されており、また、クレジット書面も同じくY月31日の日付だった。

相談員は同社に電話をかけ、従業員Wに、28日には契約内容を何も決めていないから契約日はY月31日になると伝えた。従業員Wは、クレジットの契約日がY月31日となっているのを確認すると、クーリング・オフの成立を認めた。しかし、従業員Wは、テレビ電話装置については、クーリング・オフの対象ではないと言った。相談員は、「テレビ電話は関連商品じゃないんですか。」と聞き返すと、従業員Wは、「いえ、これは関連商品ではありません。物販です。」と答えた。

【事例5】

平成15年10月、消費者Eは英語が話せたらいいなと思い、通っていた予備校の近くにあったノヴァを見学した。消費者Eは、以前通っていた英会話学校の講師が全く日本語を話すことができず、消費者Eは質問ができなかったため、日本語ができる講師がいることが通学の条件だと伝えた。従業員Vはここならほとんどの講師が日本語を話せると言ったため、消費者Eは見学に来たつもりであったがそのまま契約することにした。従業員Vは、ノヴァはレッスンのチケットをあらかじめ購入し、レッスンの際にそのチケットを1枚ずつ消化していくこと、レッスンは自分の好きな時に予約をして受けることを説明し、「好きな日に予約をいれればいいですよ。」と言った。消費者Eは150枚分のチケットを購入した。このチケットは有効期限があり、最終的な期限は3年間あり50枚ずつ1年間の有効期限が設定されていた。1年間の有効期限について、従業員Vは、「こういう期限はあってもないようなものですから。」と言ったので、消費者Eは、3年間で全てのチケットを使い切れればいいと思った。入学金無料キャンペーン期間ということで入学金はかからなかった。入学金が無料になるキャンペーンのことはその当時教室などに貼られていたポスターにも書かれていた。生徒登録申込書には入学金のことが記載してあり、従業員Vから「入学金料のことは書いておかないといけないので書いておきますが、

支払わなくていいですよ。」と言われた。

消費者Eは、同社にしばらく通ってみると、契約の際に言われた説明とは異なり日本語のできる講師が少ないことがわかった。また、当初通っていた教室が他の住所に移転してしまい通いづらくなかったため、自宅近くの教室に通うことにしたが、新しい教室の規模は小さくなかなか予約が取れなかった。2週間前に予約を入れてやっと取れたり取れなかったりしたため、予約が取れないことを教室のスタッフに話すと、「なかなか割り振りしてもらえないんです。こっちも上に言ってはいるんですけども。」と言われた。さらに、せっかく予約が取れたとしても、当日になって講師が来られなくなったと予約をキャンセルされ受けられないこともあった。

消費者Eは、契約の際に希望した日本語がわかる講師があまりおらず、レッスンの予約自体がなかなか取れないので、同社に解約したい旨を伝えた。後日渡された精算書を見ると、契約した際には入学金は無料と説明されていたのに、同社に支払う金額の明細に入学金も含まれていた。また、考えていた以上に戻ってくるお金が少なかったため、消費者Eは、地区責任者の従業員Uに「使っていないチケットが半分ぐらいあるのにどうしてこんなに解約精算金が少なくなるのか納得できない。」と言ったところ、従業員Uは「入学金は契約書に記載されているので解約の時には戻ってきません。」「解約の際は50枚ずつ1年間でチケットの有効期限が切れていきます。期限が切れた分は請求させてもらいます。生徒として通っている間はサービスとして期限は切れているけれども通えるということにしています。」「またレッスン代として消化したチケットは、期限が切れていないチケットから引かせてもらいますので、この金額になりました。ノヴァとしては続けてもらう方向でしか何もできません。」と言った。消費者Eは、契約した際に有効期限1年間というのはあってもないようなもので、3年間使えると説明を受けたと反論すると、従業員Uは「担当者の言い間違いかもしれませんし、全て約款に記載されていますから。」と言った。消費者Eは、一度は同社に通い続けることにしたが、相変わらず予約は取れないし、予約が取れたとしても講師の都合で当日にキャンセルされることが続いたため、消費者Eは、今の時点で解約した場合の精算書を出してもらった。精算書は、契約時に購入した時の単価は150枚購入すると割引かれた単価になっていたのに、解約して精算するときには消化したチケットの枚数での単価で計算されていた。消費者Eが契約時の単価で精算するよう従業員Uに言っても、精算額が変更されることはなかった。

【事例6】

平成18年3月、消費者Fは娘に英語を学ばせたいと考え、とりあえずテレビのコマーシャルなどで有名なノヴァの教室に娘と2人で行った。パンフレットをもらうだけのつもりであったが、受付の従業員に熱心に勧められたため、翌日無料の体験レッスンを受けることになった。

翌日消費者Fは娘と同社に行き、消費者Fの娘は20分ほど体験レッスンを受けて戻ってくると、「楽しかった。」と満足げであった。消費者Fは娘が楽しく英語を学べるなら契約してもいいかなと思った。受付の従業員から、一番多いポイントは

600ポイントで3年間の有効期間があると説明された。消費者Fが600ポイントの価格を聞くと、90万円もすると分かったため、とても1人では決められないと思い、自宅に戻り夫の承諾を得てから、翌日あらためて同社に行き、一番多いポイントの600ポイントを購入した。レッスンではなく自由に外国人の先生と話せるというボイスカードと授業で使うテキストも購入した。さらに、受付の従業員から「テレビ電話がセットについてくることになっています。」とテレビ電話装置も購入するように言われた。しかし、消費者Fは自宅にテレビを置いていないため、「テレビが自宅にないので、テレビ電話を買っても意味ないですからいりません。」と断った。すると従業員は、消費者Fが断っているにもかかわらず、執拗にテレビ電話装置の購入について「でも、セットになっているので。」と告げて購入を迫った。消費者Fは仕方なくテレビ電話装置も契約することにした。

契約後、初めてのレッスンから帰ってきた消費者Fの娘は、「何を言っているのか全くわからなかった。」と言った。レッスンは日本語を全く使わず英語だけで進むため、英語を習ったことのない消費者Fの娘は全く理解できなかったが、せっかく契約したので、できるだけ予約を入れて勉強しようと思い、レッスンの予約はレッスン終了後受付に行って次回の予約を取っていた。しかし、予約を入れようとしても一週間に一度予約が取れれば良い方で、2週間先でないと予約が取れないこともあった。レッスン終了後に予約を取らなかった時には2週間から3週間先でないと予約が取れないこともあった。消費者Fは娘と相談した結果、予約が思うように取れないため、解約することにした。

消費者Fは自宅に郵送されたものの未開封のままだったテレビ電話装置を持って同社に行き、受付の従業員に解約することを伝えた。従業員は「わかりました。」と言ってテレビ電話装置を受け取った。後日消費者Fは同社に行き解約の手続きをして、それから数日経った頃、同社から解約清算書が届いた。消費者Fが支払う金額の中には「その他発生金 89,900円」というものがあり、消費者Fはこの金額が何なのかわからなかったため、同社に連絡し、解約清算書に書いてあった「その他発生金」というのが何なのか確認すると、「その他発生金」というのはテレビ電話装置のことだと説明された。

【事例7】

平成18年3月、消費者Gは海外で身につけた 語と 語のレベルを保つために語学教室に通いたいと思い、ノヴァに話を聞きに行った。その後同社の従業員Tから電話があり、「今人数を限定したキャンペーンをしています。」「今ならキャンペーン中だから通常より受講料が安くなります。それにボイスチケット20枚と3万円分の旅行券やノヴァウサギなどのプレゼントが付きますよ。」と誘われた。消費者Gは、語学上達への意欲が高まっていたため、後日同社に行った。

従業員Tは、「3年間有効のポイントは最低150ポイントです。150ポイントだと契約金額は多いけれど、月々の支払にすると1万円位ですから、こんな感じだったらお月謝感覚ですよ。たいしたことないですよ。」などと説明したため、消費者Gは軽い気持ちにさせられた。しかし、クレジット契約の総額が約60万円と高

額であったため、消費者Gは心配になったが、従業員Tに「このくらいなら平気でしょう、払えるでしょう。」と言われ、月々の支払金額は安い気がしてきた。消費者Gは、150ポイントの契約をすることにして、一部金として5,000円を現金で支払いレシートの領収書もらった。

翌日消費者Gは再度教室に行って、語と語のレベルチェックを受けてから、レッスンポイント150ポイント、ボイスチケット30枚、テレビ電話装置の購入を決めた。消費者Gは語と語の受講を希望していたが、従業員Tから、キャンペーン中でテレビ電話装置を付けても付けなくても金額が変わらないし、24時間いつでもレッスンを受けることができ絶対お得だと言われて契約をした。消費者Gは、テレビ電話装置について購入することしか説明されなかったため、レンタルもあることは全く知らなかった。また、現金で支払った分はクレジットの頭金だと思っていたので、テレビ電話装置代だとは知らなかった。テレビ電話の会社の月会費が3,000円ずつかかることも分からなかった。

消費者Gは、実際にお茶の間留学を受けようとしてもトラブル続きで回線が繋がらず通信ができなかった。また、受講のたびに「MMセンター」に電話をかけてアドバイスを受けていたが、レッスン時間が40分なのに、回線をつなぐために時間がかかりほとんど受講できない状態が続き、満足な指導は受けられなかった。消費者Gは、語の受講が出来ないのにポイントだけが消化されていくことに納得できず、「実際に受講できなかったからポイントを返してほしい。」と何度も従業員に訴え、「MMセンター」に連絡するよう言われた。しかし、「MMセンター」の従業員からは、「通信できないのはそちらの責任だから、ポイントは返せません。」と言われた。

消費者Gは、これほど回線が不安定では今後受講することは無理だと思い、「MMセンター」の従業員に解約を申し出て、同時に同社のスタッフにも電話で解約を告げた。消費者Gは今後の解約について不安になり、消費者センターに相談した。

消費者Gから相談を受けた相談員は、同社の地区責任者に連絡をして、テレビ電話装置については消費者Gがレッスンを受けていた教室には語の講師がいないので、テレビ電話装置はレッスンを受けるために必要な商品ではないか、と言った。同社の地区責任者は、たとえ語の講師がいなくても教室のマルチメディア施設を利用すれば受講は可能であると答えた。後日同社の地区責任者は、テレビ電話端末は関連商品ではなく推奨品だと言って、契約時の口頭の説明について、同社の担当者は語の先生は別の学校にいることを説明しているはずであり、消費者Gが最初テレビ電話を断っていたとしても、最終的には納得して買ったということだから、テレビ電話端末の解約には応じられないと言った。

【事例8】

平成17年4月、消費者Hは日常的な英会話が話せれば旅行も楽しめるだろうと思いノヴァに行こうと思った。同社の女性スタッフは「レッスンを受けるためには前もってポイントを買ってもらうことになっています。語学はたくさん話して言葉に慣れて上達するので、あまり少ないと効果はありません。600ポイント買うと

単価が大変安くなるのでお得ですよ。有効期間は3年間ですが、もし途中で続けられなくても中途解約できます。最初買った600ポイントから使った分のポイント数を引いた差額は返金できます。」「レッスンは自分の都合に合わせて予約してから受けていただきます。仕事の都合で急に受講出来なくなったら、電話でキャンセルしてください。」などと説明した。消費者Hは予約すればいつでもレッスンを受けられると思い、また、600ポイントが使い切れなくても残りのポイント分は返金されると言われたので、600ポイント買ってよかったと思った。消費者Hは、この日にレッスンポイント600ポイントとボイスチケット30枚の契約をし、「NOVA Application Form (生徒登録申込書・生徒控)」を受け取って、翌日レベルチェックを受けることにして帰宅した。

翌日消費者Hは再び同社に行ってレベルチェックを受け、レッスンポイント支払のために現金を払い、残金についてはクレジットで支払うことにして、申込書に記入してその控をもらい帰った。また、消費者Hは、自宅に近い学校のほうが通いやすいのではないかと思い、すぐに同社に行って転校手続きをした。

消費者Hは、英会話のレッスンは集中して受けないと上達しないと言われていたので、平日は仕事帰りに週2、3回受け、土日は1回くらい受けたいと思っていた。しかし実際に予約は1週間か2週間先でないと取れず、仕事の都合で時間が空きそうだから2、3日前にレッスンを受けたいと思っても予約は取れなかった。結局、週1回くらいしか受講できなかった。平日は仕事の都合上2、3日前でないと予定が立たないため、だんだん受講回数が減ってきた。

あるとき、消費者Hは、予約が取れなかった日に同社に寄ったことがあり、その時教室が空いているのに驚いた。予約が取れないのは、講師が足りないのではないかと思った。

消費者Hが話したいと思っていたのはアメリカ英語だったが、講師の出身地はニュージーランド、オーストラリア、アイルランド、スコットランド、イングランドなど、全くばらばらで、発音もそれぞればらつきがあり、教え方もみんな違っていた。最初の説明では講師はみんなネイティブの英語を話すと聞いていたが、予約の度に講師が違い、発音やイントネーションも様々で、自分がどれにあわせていいのか分からなくなった。消費者Hは、もうとても通いきれないと思い、中途解約したいと同社に電話を入れた。

後日同社の女性スタッフから電話があり、「中途解約の計算が出来ました。今やめると7万円ほど請求させていただくことになります。」と言われ、消費者Hは、いくら返金されると思っていたため、逆に請求されて驚いた。

翌日、消費者Hは同社に行って解約清算書を見せられながら、今解約するとやはり7万円以上払わないといけないと説明を受けた。その時対応したスタッフから、中途解約するときは最初の単価とは違った単価で計算されること、1年ごとに使っても使わなくても200ポイントがなくなることなど初めて説明された。さらに、スタッフは、「今解約すると失効するポイントも、継続すれば使うことが出来るので、続けたほうがいいですよ。」と言った。

【事例 9】

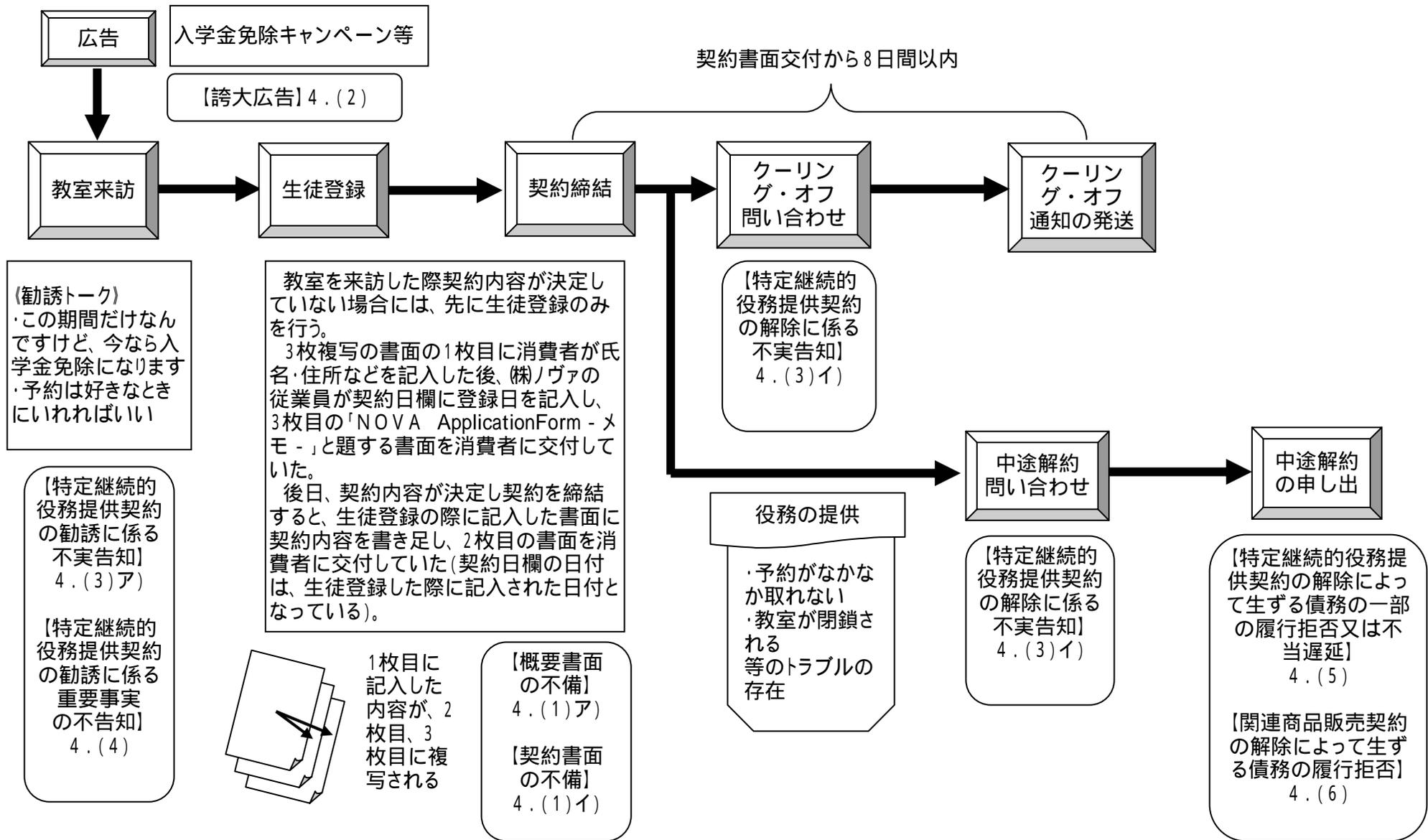
平成17年9月、消費者Iは、英会話を習いたいという娘と一緒に同社に行った。同社の従業員は、ノヴァのレッスンはあらかじめ電話で予約をすることになっていると説明し、予約について、「あなたが空いている時間に朝でも昼でも予約が取れます。」と言った。消費者Iが娘は週1回くらい通うつもりだと伝え、同社の従業員は、3年間有効の150ポイントの購入を勧めて、ポイントを多く買えば買うほどレッスン単価が安くなる、今ならキャンペーン期間中でレッスン料金が1割引だと説明した。消費者Iは娘もやる気があったので、150ポイントを購入することに決めた。また、消費者Iは、消費者Iの娘は初級なので初級用の教科書しか必要なかったが、同社の従業員から、初級から上級クラスまでが使用する5冊がセットになっていると説明され、5冊を一括で購入することになった。

消費者Iの娘が同社のレッスンに通うため予約の連絡をしても、なかなか予約が取れなかった。同社の従業員は、契約する際の説明ではいつでも自由な時間に予約が取れると言っていたが、消費者Iの娘はいつ連絡しても、「その日は予約がいっぱいだから。」と言われ、なかなか予約が取れなかった。消費者Iの娘がいつなら空いているかと尋ね、同社の従業員から言われた日に消費者Iの娘が通うようになった。消費者Iは娘からなかなか予約が取れないと相談された。消費者Iの娘はなんとか予約が取れても、レッスンの内容は満足がいくようなものではなかった。消費者Iの娘は何度も電話をかけ、何とか予約を取っていたが、通い出して1、2か月が経った頃から予約が全く取れなくなった。消費者Iは娘から再度相談を受けたが、消費者Iは娘にもっと頻繁に同社に電話をかけるよう助言した。しかし、消費者Iの娘は、予約を取りたくても同社からいつも「その日は予約がいっぱいです。」と言われ、いつなら空いているのか尋ねたところ、同社の従業員から「ちょっとの間は全然空いていません。」と言われた。その後も、消費者Iの娘は何度も電話をかけていたが全く予約が取れなかったため、消費者Iと娘は解約を決心した。

消費者Iは同社に電話をかけ、いくら連絡しても予約が取れないので解約すると伝えた。すると同社の従業員は、「これから講師の人数を増やす予定だから、なんとか続けませんか。」と言ったが、消費者Iは、これまで娘がどんなに予約の連絡を入れても「その日は予約がいっぱいです。」と答えるだけで何もしなかったのに、解約すると伝えた途端に講師の人数を増やすなどと言って引き留めようとするのは、とてもいい加減な印象を受けた。

消費者Iが同社からもらった精算書には、消費者Iの娘が通ったレッスンの代金が当初契約した時の単価ではなく、もっと高い単価になって計算されていた。また、レッスンで使用されると言われて購入した教材は1冊しか使用していなかったが、解約清算書には代金が全額請求されていた。

消費者が勧誘を受けてから、契約解除に至るまでのフロー図



中途解約時の清算方法

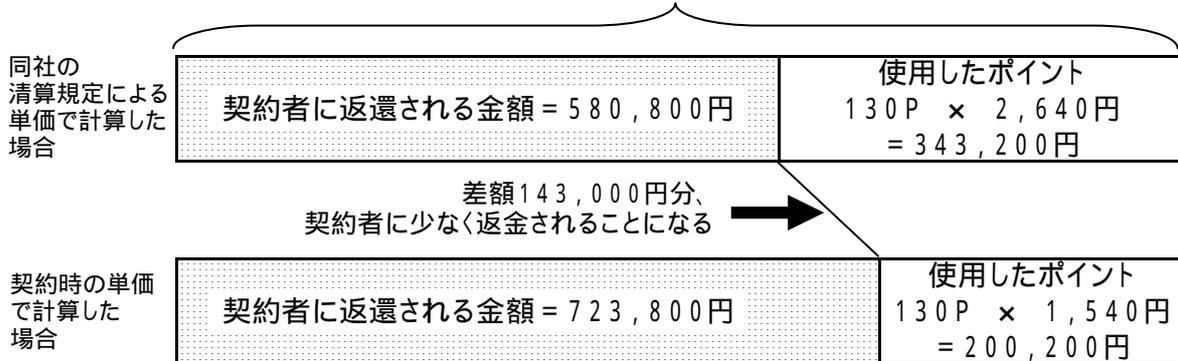
ポイント単価

株式会社ノヴァ（以下「**同社**」という。）の清算規定では、役務提供済みのポイントの単価について、契約時のポイントの単価を用いず、使用したポイント以下の一番近いポイントコースの単価で清算を行うこととしていた（本年4月以降変更）。

例) 契約時に600ポイントを購入し、130ポイント使用した時点で中途解約を申し出た場合

600ポイントの単価 1,540円
 使用した130ポイントに一番近いポイント = 100ポイントの単価 2,640円

支払金額 : 600P × 1,540円 = 924,000円



平成18年3月時点のポイント単価

有効期間の設定

同社の平成14年6月以降平成17年10月15日以前の契約についての規定では、ポイントの有効期限について、使用、未使用にかかわらず、150ポイント以上購入した場合は、購入ポイントのうち最初の3分の1が契約日より1年、次の3分の1が契約日より2年、最後の3分の1が契約日より3年と規定されていた。また、100ポイント以下購入した場合は、購入ポイントのうち最初の3分の1が契約日より4か月、次の3分の1が契約日より8か月、最後の3分の1が契約日より1年と規定されていた。

例) 契約時に150ポイントを購入し、契約日から1年目で30ポイント、2年目で45ポイント、3年目で15ポイント使用した時点で中途解約を申し出た場合

