

訴 状

当事者の表示 別紙当事者目録記載のとおり  
不当勧誘行為差止請求事件

訴訟物の価格 160万円  
ちょう用印紙額 1万3000円

平成20年8月28日

大阪地方裁判所 御中

原告訴訟代理人

弁護士 黒 木 理 恵

同 五 條 操

同 大 高 友 一

同 二 之 宮 義 人

同 住 田 浩 史

## 請求の趣旨

- 1 被告は、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してはならない。
  - 2 被告は、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てはならない。
  - 3 被告は、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てはならない。
  - 4 被告は、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）を廃棄せよ。
  - 5 被告は、その従業員らに対し、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する措置をとれ。
  - 6 訴訟費用は被告の負担とする。
- との判決並びに仮執行の宣言を求める。

## 請求の原因

### 第1 当事者

- 1 原告は、平成19年8月23日に、内閣総理大臣から消費者契約法第13条第3項の規定に基づいて認定された適格消費者団体である（甲1）。
- 2 被告は、現在東京都、大阪府等に合計5つの教室を有し、京都府下をはじめ大

阪府，滋賀県，奈良県等において，消費者を対象とした勧誘を行う英会話教室等を経営している事業者（消費者契約法2条2項）であり（甲2），かつ，特定継続的役務提供事業者（特定商取引法（以下，特商法という）41条）である。

## 第2 被告が不当勧誘を現に行っていること

### 1 被告の不当勧誘の状況

#### (1) 被告及び被告の営む英会話教室「トリニティー」に関する苦情が極めて多いこと

被告は，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ある。以下，これらを総称して「グローバルトリニティー等」という。）と称する英会話教室を運営している。被告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る（甲8）。

その件数は，2004年度には24件，2005年度には97件，2006年度には137件，2007年度には131件，2005年1月1日から2008年1月24日までの3年あまりで，合計389件もの苦情相談が寄せられており，その件数は極めて多い。

ところで，購入した商品やサービスについて不満を持った消費者の中で，実際に各地の消費生活センターに相談を持ち込む者の割合は，わずか4.1%と，いわば氷山の一角に過ぎない（甲9 p 4～5）。よって，現実の消費者被害事例は，単純計算でも，実際に消費生活センターに相談に持ち込まれるケースの約25倍は存することとなる。本件被告のケースにこれをあてはめると，わずか3年あまりで，約1万件近い苦情・被害事例が存在することとなる。

他方，消費者の実際の不満が販売店やセールスマンに持ち込まれるケースは，約32.8%（甲9 p 4～5）であり，単純計算でも，約1200件近い相談が被告ないし被告従業員に寄せられていると考えられる。

被告は，これほどまでに多数の相談・苦情を受け，被告自身その問題性を認識しておりながら，何らの改善策もとらないまま，引き続きマニュアル化された手法等を展開し，極めて多数の被害者を発生させているのである。

#### (2) 被告の具体的勧誘手法

被告は，消費者に対してグローバルトリニティー等の契約をさせるにあたっては，以下のような具体的勧誘手法がとられている。これらの勧誘方法は特商

法に抵触するとともに、後述するように消費者契約法4条1項1号、2項、3項2号に該当する行為である。

- ① 被告は、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

勧誘ターゲットは、そのほとんど全てが大学生である。

このことから、被告の勧誘ターゲットが消費者契約法2条における消費者であることは明らかである。

また、このうち多くは、就職活動中、就職説明会の会場付近などでアンケートを受けており、被告は、主として就職活動中ないし就職活動を控えている大学生を勧誘ターゲットとしている。

- ② 被告は、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を取得すること

被告の勧誘の端緒は、大学の門前、大学の校内、大学の最寄駅の付近、就職説明会の会場付近、就職説明会の最寄駅の付近などで呼び止めて、勧誘ターゲットに、アンケートに回答をさせることに始まっている。

このアンケートの段階では、英会話教室の勧誘目的などは一切隠匿されているのであって、ほとんど全ての大学生が、英会話学校の勧誘目的のためにアンケートであることを認識しないままにアンケートに応じ、自らの氏名や電話番号を告げさせられている。

- ③ 被告は、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

そして、被告は、上記アンケートによって取得した電話番号に対して、何ら勧誘ターゲットが要請もしていないにもかかわらず、執拗に電話をかけることによって、「とりあえず、ガイダンスだけでも聞きに来てよ。」などと申し述べることによって、勧誘ターゲットを被告事業所に呼び寄せている。

電話も、このように全くの不招請であるだけでなく、一度断ったとしても被告事業所への呼び出しに応じるまでは何度も架電するなど、被告の勧誘態様は執拗であり、「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）での勧誘である。

- ④ 被告は、事業所においては、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い、契約締結のためにあらゆる手法を用いていること

そして、被告は、一度事業所に来た勧誘ターゲットに対しては、これを逃すまいとして、下記のとおり、ありとあらゆる手法を用いて、総額100万

円近い高額な契約をさせているのである。

このうち、退去妨害、不実告知、及び不利益事実の不告知という消費者契約法違反の勧誘行為については第2項以下で述べることとするが、そのほか、「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）、契約を躊躇している者に対しては「ここまで必死にがんばってきたことあるの?」「逃げている。」「ネガティブだ。」「あなたは意思が弱い。」などと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る（特商法43条3項違反）。

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、このような被告担当者の威迫文言、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ものであり、被告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ものに他ならない。

そして、勧誘の時間も、数時間、長いものであれば10時間以上も事業所において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ない。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）である。

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あり、その中には英会話教室の受講には全く使用しない、30万円近い高額な教材が、その必要性については全く説明がなされないまま、抱き合わせの形態で販売されている。この支払については、「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ある。

これらの被告による違法不当な勧誘行為は、決して各々が独立しているものではなく、全ては勧誘ターゲットに契約をさせるための一連の勧誘手法として、被告がマニュアル的に行っているものにほかならない。

## 2 退去妨害

- (1) 事業者が行っている勧誘が消費者契約の締結に関するものであること  
上記1(2)①で述べたとおり、明らかである。
- (2) 勧誘相手が不特定多数の消費者であること  
これも(1)同様、明らかである。
- (3) 法4条3項2号に該当する行為

- ① 被告の勧誘場所

被告は、上記1(2)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る。

具体的には、大阪市北区の被告の事業所においては、パーティションで細かく仕切られた狭いスペースにおいて、勧誘担当者1対勧誘ターゲット1、ないしは勧誘担当者複数対勧誘ターゲット1というかたちで契約の勧誘を行う。

- ② 被告は、消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、事業所から退去させないこと

そして、被告は、上記1(2)④で挙げた長時間の勧誘を行った後、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のできるよね。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、これを妨げている。

これは、退去妨害にあたる。

### 3 不実告知

- (1) 事業者が行っている勧誘が消費者契約の締結に関するものであること  
上記1(2)①で述べたとおり、明らかである。
- (2) 勧誘相手が不特定多数の消費者であること  
これも(1)同様、明らかである。
- (3) 消費者契約法4条1項1号に該当する行為

- ① 勧誘の内容

被告は、予約制の語学の教授等の役務提供を行う事業者であるところ、語学受講契約の勧誘に際し、被勧誘者に対し、以下のとおり、「いつでも好きなときに予約を取れる。」などと申し述べて、被告と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

した。

② 同勧誘内容が事実と反すること

ア しかし、実際には、受講生が被告に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った。

イ また、被告のシステムでは、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との取扱になっている（甲11p5）ため、受講生の他のスケジュールとの調整が容易ではない。そのため、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結果となる。

ウ しかも、被告は、受講料について、ポイント制ではなく月額制をとっているため、受講生が受講期間内に何回レッスンを希望しても、原則として受講を拒絶できない。したがって、受講生の需要に対応するためには、本来、ポイント制をとっている語学教室と比べて多数の受講希望に対応できる体制をとっておくべき義務が存するが、被告がこのような体制をとっている形跡は見られない。

エ このように、被告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ある。

③ 予約が容易に取れることが、本契約の重要事項（法4条4項）に該当すること

ア 一般に受講生は自らの他のスケジュール（仕事（家事を含む）、学校等）と調整の上、可能な日時にレッスンを受けることを希望する。したがって、自らが希望する日時に事業者の役務の提供を受けられるか、また、事業者側の受け入れ態勢に限界がある場合、どの程度予約が取りやすいのかは、語学のレッスンを受けることを希望する者にとって重要な事項である。

とりわけ、被告のようにポイント制ではなく月額制をとっている場合、予約が自由にとれるかが、レッスン当たりの実質的な単価に影響するため、この点がとりわけ重要となる。

イ また、予約の取り易さは、実際に契約上の役務を受けることがどの程度容易であるか（利用しやすさ）に関わる事項であり、「当該消費者契約の目的となるものの質」（1号）に該当する。また、前記のとおり、予約がどの程度容易に取れるかが、1レッスン当たりの実質的な単価を決定するため、「消費者契約の目的となるものの対価その他の契約条件」（2号）

にも該当するといえる。

#### 4 不利益事実の不告知

- (1) 事業者が行っている勧誘が消費者契約の締結に関するものであること  
上記1(2)①で述べたとおり、明らかである。
- (2) 勧誘相手が不特定多数の消費者であること  
これも(1)同様、明らかである。
- (3) 法4条2項に該当する行為

##### ① 勧誘の内容

被告は、予約制の語学の教授等の役務提供を行う事業者であるところ、語学受講契約の勧誘に際し、被勧誘者に対し、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。」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、被告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た。

##### ② 重要事項または重要事項に関連する事項（法4条4項）につき消費者の利益となることを告げていること

受講期間中の受講回数の制限がなく、また、受講料総額も他の同種業者が提供する役務の対価に比して安価であるとの説明は、消費者にとって他の同種業者が提供する役務に比して利益となる。

受講期間中の受講回数は、上記述べたとおり、受講しやすさであるほか、1回のレッスン当たりの受講料の実質的な単価を決すものであるから、「当該消費者契約の目的となるものの質」（1号）及び「消費者契約の目的となるものの対価その他の契約条件」（2号）に該当し、受講料総額は「当該消費者契約の目的となるものの対価その他の契約条件」（2号）に該当する。

##### ③ 上記利益告知による消費者の認識

上記の利益告知によって、消費者は、受講回数ないし予約の取り易さについて、実際には受講生が被告に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ることや、また、被告のシステム上、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なく、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する。

また、消費者は、受講料総額について他の同種業者が提供する役務との比較を提示されているのであるから、その比較の前提として、上記のような予約の取り易さ、スケジュールの立て易さについても、他の同種業者が提供する役務と少なくとも同等程度に確保されているものと通常認識する。

#### ④ 不利益事実の存在

そうしたところ、上記述べたとおり、被告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、受講生が被告に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、被告のシステム上、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なく、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る。

#### ⑤ 不利益事実の不告知

しかるに、被告は、消費者に対して、上記②の利益を告知する一方で、上記不利益事実の存在を故意に告げなかったものである。

### 5 マニュアル等文書の存在及び廃棄の必要性

#### (1) 勧誘マニュアルその他の文書の存在

これら2、3、及び4に掲げた不当勧誘行為は、上記1で述べたとおり、被告においては、グローバルトリニティー等の契約締結に向けられた一連の勧誘行為の核心部分であり、高度にマニュアル化されているものであり、その担当者の異同に関わらず、ほぼ同様の勧誘文言、勧誘手法が用いられている。よって、被告内部において、これらの行為について容認ないし推奨しているマニュアルその他の文書（CD-ROM、ビデオ等の準文書も含む）が存在することは明らかである。

#### (2) 廃棄の必要性

このマニュアル等は、不当勧誘行為に「供した物」（消費者契約法12条1項）にあたるどころ、被告は、現に同マニュアル等にしがって当該不当勧誘を行っており、これを「廃棄」（同項）させることは、被告及びその従業員に対して、当該不当勧誘行為を停止及び防止させるために必要不可欠である。

### 6 従業員に対する周知徹底の必要性

また、上記2、3及び4に掲げた不当勧誘行為及び5の勧誘マニュアル等の使用は、被告内部において、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あることは明らかであり、不当勧誘行為の停止を実現することは容易ではない。

このような体制を抜本的に改めさせるためには、単に法人としての被告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。

よって、従業員に対する周知徹底措置は、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。

### 第3 被告が不当勧誘を停止しようとしないうこと

- 1 被告において、上記のごとき不当勧誘が横行していることを受けて、原告は、平成18年5月24日付「申入書」（甲3）をもって、被告に対し、退去妨害等の不当勧誘を行わないよう申し入れたが、被告はこれを無視し、不当勧誘の停止のために何らの措置も行おうとせず、上記述べたとおり、不当勧誘が継続された。
- 2 その後、原告は、適格消費者団体としての認定を受けた後、平成20年6月24日付「申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書」（甲4の1）をもって、消費者契約法第12条3項に基づき、訴訟外の差止請求を行うとともに、同法第41条第1項に基づいて書面による事前の請求を行い、同「申入れ」は、同月25日に被告に到達した（甲4の2）。

これに対して、被告は、同年6月30日付「回答書」（甲5）を原告に送付し、原告が指摘した不当勧誘については、平成20年5月に実施された被告内部監査等により改善された等の理由により、現在は行われていない旨回答した。

そのため、原告は、被告に対し、差止請求の実効性を確保するため、同年7月23日付「ご通知」（甲6の1、甲6の2）を送付し、被告が今後不当勧誘を行わないことを明確に誓約し、かつ、これに反して差止請求の対象行為を行ったときには、勧誘を受けた当該被害者の損害を賠償するとともに、原告に対して違約金を支払う旨を約束することを求めた。

しかしながら、被告は、原告に対し、同年8月4日付書面（甲7、翌5日に原告に到達）により、この誓約を拒否した。

- 3 既に平成20年7月2日の経過をもって、前項にかかる「申入書」が到達した日から1週間が経過している。

そうしたところ、被告による上記誓約の拒否の経緯に加え、平成18年5月24日付の原告による申入後においても不当な勧誘による被害が続発していたこ

と、及び、内部監査が行われたとされる平成20年5月以降も被告による不当な勧誘が行われているとの事例が複数あること（甲12）等から、原告が指摘した不当勧誘が現に行われていないとの被告の主張は信じがたく、不特定多数の消費者に対する不当勧誘は、被告によって現に行われており、かつ、今後も行われるおそれが極めて強いといわざるを得ない。

第4 よって、原告は、被告に対し、消費者契約法12条3項本文に基づき、請求の趣旨記載のとおり不当な勧誘の停止及びこのために必要な措置をとることを求め、本訴に及ぶ。

以上

## 証 拠 方 法

甲第1号証	適格消費者団体として認定をした旨の通知書（通知）
甲第2号証	履歴事項全部証明書（被告）
甲第3号証	申入書
甲第4号証の1	申入書兼消費者契約法41条1項に基づく事前請求書
甲第4号証の2	配達証明書
甲第5号証	回答書
甲第6号証の1	ご通知
甲第6号証の2	配達証明書
甲第7号証	ご連絡
甲第8号証	「FORTRESS, JAPAN」又は「トリニティー」又は「グローバルトリニティー」又は「お茶の間学院」について
甲第9号証	第38回 国民生活動向調査〈結果概要〉
甲第10号証	Global TRINITY お茶の間学院 サービス内容のご案内
甲第11号証	「Global TRINITY」と題する書面
甲第12号証	消費者契約法第40条第1項に基づく申請書に対する回答について

## 附 属 書 類

- 1 甲号証写し 各1通
- 2 履歴事項全部証明書（被告分は甲号証に含む） 2通

3 訴訟委任状

1 通

## 当事者目録

〒540-6591

大阪市中央区大手前1丁目7番31号

大阪マーチャンダイズ・マートビル1階 大阪府消費生活センター内

原告 特定非営利活動法人消費者支援機構関西

(適格消費者団体)

理 事	榎	彰	徳
同	北 川	善 太	郎
同	片 山	登 志	子
同	千 神	國	夫
同	飯 田	秀	男
同	野 々	山	宏
同	坂 東	俊	矢
同	筋	祥	子
同	伊 吹	和	子
同	小 峰	耕	二
同	前 中	み き	子
同	栗 原	睦	男
同	三 沢	邦	子
同	村 山	泰	弘
同	西 島	秀	向

〒541-0041

大阪市中央区北浜2丁目5番23号 小寺プラザ7階

片山・黒木・平泉法律事務所

電話 06-6223-1717 FAX 06-6223-1710

原告訴訟代理人弁護士 黒 木 理 恵

〒541-0043

大阪市中央区高麗橋2丁目4番4号公洋ビル7階

五條法律事務所

電話 06-6203-5855 FAX 06-6203-6733

原告訴訟代理人弁護士 五 條 操

〒604-8106

京都市中京区堺町通御池下る吉岡御池ビル8階

弁護士法人みやこ法律事務所

電話 075-211-4433 FAX 075-221-2004

原告訴訟代理人弁護士 大 高 友 一

〒604-8175

京都市中京区室町通御池下ル円福寺町342-1VOICE21ビル2階

二之宮義人法律事務所

電話 075-213-0725 FAX 075-213-0745

原告訴訟代理人弁護士 二 之 宮 義 人

〒604-8186

京都市中京区烏丸御池東入アーバネックス御池ビル東館6階

御池総合法律事務所（送達場所）

電話 075-222-0011 FAX 075-222-0012

原告訴訟代理人弁護士 住 田 浩 史

〒160-0023

東京都新宿区西新宿一丁目4番11号

被 告 株式会社FORTRESS, JAPAN

同代表者代表取締役 山 渡 雄 二 郎