

平成22年2月18日
消費者庁

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 業務停止命令（6か月）について ～ 国（消費者庁）と地方自治体（東京都）による 初めての連携調査・同時行政処分 ～

- 消費者庁は、英会話教室の役務を提供する特定継続的役務提供事業者である株式会社FORTRESS, JAPAN（本社：東京都新宿区）に対し、本日、特定商取引法第47条第1項の規定に基づき、平成22年2月19日から平成22年8月18日までの6か月間、特定継続的役務提供に関する業務の一部（新規勧誘、申込み受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
また、併せて同社に対し、同法第46条の規定に基づき、営業員が、英会話のレッスンに関し、あたかもいつでも好きなときに受講できるかのように告げて勧誘していたことがあるが、それは虚偽である旨を「Global TRINITY（グローバルトリニティー）」又は「HERes又はHERs（ハーツ）」の受講生に通知するよう指示しました。
- 同社は、主に最近の厳しい就職事情のもと就職活動に不安を抱いている大学生に対し、企業が英語のコミュニケーション力を求めているが、同社の英会話教室はいつでも好きなだけ受講が可能などと説明し、同社の英会話教室について勧誘をしていました。
- 認定した違反行為は、不実告知、迷惑勧誘です。
- なお、本件は、特定商取引法に基づく調査において東京都と連携を図り、同法に基づく行政処分を同日付けで実施したものです。

1. 株式会社FORTRESS, JAPAN（以下「フォートレス社」という。）は、主に就職活動中または就職活動を控えた大学生を対象にした「Global TRINITY（グローバルトリニティー）」及び「HERes又はHERs（ハーツ）」と称する教室において英会話教室の特定継続的役務提供を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

- (1) フォートレス社は、英会話教室の役務提供契約の勧誘に際し、実際には、受講できるレッスンはレベル別にカリキュラムが決まっており、全てのレベルのレッスンが常時行われている状況になかったうえ、最大10人の定員制、かつ、予約制のため、レベルや時間帯によっては予約が殺到し希望通りに予約や受講ができない場合があるにもかかわらず、「レッスンは予約制ですが、忙しい大学生のために好きな時間に無制限に受講できる。」、「自由に受講日時が決められる。」、「自分のスケジュールにあわせて、自分の好きな時にいくらでも受けられる。」などと、あたかもいつでも好きなときに受講が可能であるかのように事実と異なることを告げていました。
- (2) フォートレス社は、英会話教室の役務提供契約の締結に際し、「無理です。今日は説明に疲れたから一度家に帰って冷静になって考えたい。」、「高額であるので親に相談してから決めたい。」などと断っている消費者に対して、「ここで決めないと後悔する。」、「アルバイトを増やせばいい。」、「親に相談すること自体が自立できておらず情けないことである。」などと告げ、その場で決断を迫るなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

関連事業者

以下の事業者は、フォートレス社の特定継続的役務提供の業務を遂行する上で重要な役割を果たしていたことから、併せて公表します。

ゼンケンキャリアセンター株式会社

※平成21年12月1日付けで「リングージ株式会社」に社名変更

代表者：代表取締役 古田 研自

所在地：東京都新宿区西新宿一丁目4番11号

フォートレス社との関係：ゼンケンキャリアセンター株式会社（現リングージ株式会社）は、フォートレス社と業務提携契約を締結し、フォートレス社が提供していた英会話教室（グローバルトリニティー及びハーツ）の運営、解約手続きを含む顧客対応等の業務を行っていました。

【本件に関する問い合わせ先】

消費者庁消費者情報ダイヤル	電話	03-3507-9999
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FORTRESS, JAPANに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社FORTRESS, JAPAN（以下「同社」という。）
 - (2) 代表者：代表取締役 山渡 雄二郎
 - (3) 所在地：東京都新宿区西新宿一丁目3番14号
(登記簿上の所在地は東京都新宿区西新宿一丁目4番11号)
 - (4) 支店（教室）：全国5か所（東京、大阪、名古屋、仙台、福岡）
※平成21年10月時点の受講生数は約1,600名
教室名：「GLOBAL TRINITY（グローバルトリニティー）」
 - ①仙台校：仙台市青葉区中央1-6-18日石仙台ビル7階
 - ②福岡校：福岡市中央区大名2-8-22天神偕成ビル2階教室名：「HERs又はHERs（ハーツ）」
 - ①東京校：新宿区西新宿1-3-14ミネルヴァPlaza7階
 - ②大阪校：大阪市北区芝田2-7-18オーエックス梅田ビル新館7階
 - ③名古屋校：名古屋市中区栄3-7-9新鏡栄ビル8階
 - (5) 資本金：1,000万円
 - (6) 設立：平成15年4月1日
 - (7) 取引形態：特定継続的役務提供（語学教室）
 - (8) 取扱い役務：
 - ・英会話レッスン+リクルート講座（受講期間8か月）567,000円
ただし、仙台校、福岡校では取り扱いなし。
 - ・英会話レッスン（受講期間10か月）493,500円
- ※受講生の9割は12回～36回のクレジットを利用。その場合、支払総額は約60万から70万円。
- (9) 売上高：平成20年度 約 7億8,800万円
平成19年度 約 8億7,900万円
平成18年度 約 10億5,200万円
 - (10) 従業員数：76名（平成21年11月現在）
※教室の運営、解約手続きを含む顧客対応等は業務委託先が行っていた。

2. 取引の概要

同社は、

- ①主に就職活動中または就職活動を控えた大学生を対象に大学や企業説明会の会場付近の路上で声をかけ「キャリアアップに関する意識調査」等と称するアンケートを実施し、当日または後日、回答を得られた消費者に対して電話をかけ「就職に役立つ説明会をやっているのだから来ませんか。」等と告げて事務所に来訪させ、

- ② 厳しい就職事情や企業が求める人材などについて説明し、「英会話は就職に有利である、今の社会では英会話が必要です。」などと告げて英会話の重要性を強調し、これらの説明により就職活動への不安や英会話の必要性を感じ語学教室に興味を示した消費者に対して、受講費用などの具体的な役務内容については後日改めて説明する旨を告げ、再度来訪するよう約束をとりつけ、
- ③ 後日、同社の事務所を再来訪した消費者に対し、同社の提供する英会話教室の受講契約を勧誘していた。

3. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

平成22年2月19日から平成22年8月18日までの間（6か月間）、特定商取引法第41条第1項に規定する特定継続的役務提供に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ・ 特定継続的役務提供契約の締結について勧誘をすること。
- ・ 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

「Global TRINITY（グローバルトリニティー）」又は「HERes又はHERs（ハーツ）」の受講生に対し、営業員が、英会話のレッスンに関し、あたかもいつでも好きなときに受講できるかのように告げていたことがあるが、それは虚偽である旨を平成22年3月18日までに通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官まで報告すること。

4. 命令及び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に違反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著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 役務の内容についての不実告知（特定商取引法第44条第1項第1号）

同社の営業員は、英会話のレッスンについて、受講できるレッスンはレベル別にカリキュラムが決まっており、全てのレベルのレッスンが常時行われている状況になかったうえ、最大10人の定員制、かつ、予約制のため、レベルや時間帯によっては予約が殺到し希望通りに予約や受講ができない場合があることなど、すべての受講生が希望通りに受講できる状況にはないにもかかわらず、「レッスンは予約制ですが、忙しい大学生のために好きな時間に無制限に受講できる。」、「自由に受講

日時が決められる。」、「自分のスケジュールにあわせて、自分の好きな時にいくらでも受けられる。」等、あたかもいつでも好きなときに受講が可能であるかのように事実と異なることを告げていた。

(2) 迷惑勧誘（特定商取引法第46条第3号、特定商取引法施行規則第39条第1号）

同社の営業員は、「無理です。今日は説明に疲れたから一度家に帰って冷静になってから考えたい。」、「高額であるので親に相談してから決めたい。」などと断っている消費者に対して、「ここで決めないと後悔する。」、「アルバイトを増やせばいい。」、「親に相談すること自体が自立できておらず情けないことである。」などと告げ、その場で決断を迫るなど迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘していた。

5. 勧誘事例

【事例1】

同社の営業員Zは、平成21年3月、就職活動中に駅構内を通行していた消費者Aにアンケートに協力するよう声をかけ、回答を得た。

アンケートの翌々日、Zはアンケートに書かれていたAの携帯電話に電話をかけ、「グローバルトリニティーのZです。先日アンケートを担当したZです。覚えていますか。」、「就職に役立つ説明会のご案内です、人気があって直ぐに一杯になります。今度1対1でお話をしましょう。」等と就職に有利な説明会に参加するよう20分間に渡り説明した。AはZの説明を聞いて、話だけでも聞いてみようという気持ちになり、同社の事業所に行く約束をした。

数日後、Aは約束の日時に同社の事業所に出向き、Zの案内で対面で話ができる小部屋に案内された。そこでZは、Aに新聞の切り抜き等を示しながら英語の必要性や人間力を高めることの重要性、厳しい就職活動などについて力説した。そのうち、Zはパンフレットを示しながらグローバルトリニティーについての説明を始め、グローバルトリニティーには就職活動に勝つための「就職スキルアップ講座」や「人間力アップ講座」があることや、いつでも無制限に英会話の授業が受けられることを力説した。

Aは、入室から2時間半を過ぎてもZの話が終わらなかったことからZに対し、「長くなったので帰らせてください。」と言ったが、「まもなく説明が終わります。もう少し我慢しなさい。」などと告げ、さらにそれらのやり取りを聞いていたのか、Zの上司が現れ、「まもなく終わります。Aさんもう少し聞いてください。」と説得したため、Aは引き続きZの説明を聞いた。AはZの説明を聞いているうちに、ぜひ英会話教室に行って英語力を身に付け、就職活動を優位に進めたいと考えようになったため、「英会話料金はいくらですか。」と質問したところ、Zは「料金のことは次の機会に説明します。」と言って教えてくれなかったため、改めて話

を聞く日時を約束した。

1回目の説明会の数日後、約束の日時にAは再び同社の事業所に出向くと、前回と同じ部屋に案内され、Zから再び英会話の重要性についての説明を受けた。受講料について話が及ぶとZは、「10か月で57万円が必要です。レッスンは好きなときに受けられて、何度受けても値段は変わらない。どの講座も受講可能です。」と告げた。Aは受講金額を聞き、自分の現在の生活状況から契約は無理であると思い、「私には預金もなく、ローンを組む余裕はありません。アルバイトをしています。ローンの返済と生活費で生活がやっとです。帰宅して両親に相談します。」と断ったが、Zは「アルバイトの時間を増やせば払えるはずだ。」と告げた。Aがアルバイトを増やすのは難しいと話してもZは、「今始めないと人生の敗北者になって何もできない。」「もっとアルバイトをしなさい。契約するのに成人なので親に相談することじゃない。」などと自分で判断して契約をするように迫ってきた。その後、Zの上司であるYに勧誘が引き継がれ、YはAに対し、「すぐに判断できないのは、決断力がなく優柔不断だから。」などと告げたため、Aは契約しないと帰してもらえないと思うようになり契約書にサインをした。

契約後、Aがグローバルトリニティーにて英会話のレベルチェックを受け、「レベル1」の判定をもらい、カリキュラムに沿って自分のレベルの受講を開始したところ、4回に3回は予約が取れなかった。その上、本来は1か月に2回、2週間前に発表になるスケジュールが受講の3日前になって発表された月もあったため、予定が組みにくく、レベル1の受講生の数が多かったため予約が殺到し、思うように予約を取ることができなかった。

【事例2】

同社の営業員Xは、平成21年4月、通学のため大学の最寄り駅を通行していた消費者Bに声をかけ、英語の意識調査のアンケートの協力を求め、回答を得た。

その日の夜、Xはアンケートに書かれたBの携帯電話に電話をかけ、「今日、〇〇駅でアンケート調査をしていたグローバルトリニティーのXです。協力ありがとうございました。」「大学生活はどんなことをしているのですか、就職活動中ですか。就職活動に役立つ英会話の説明会のご案内です。人気があってすぐに一杯になります。」と告げた。Bは日ごろから英会話の必要性を痛感していたため、話だけでも聞いてみようとして翌日に同社の事業所に行く約束をした。

電話の翌日、Bは約束の時間に同社の事業所の最寄り駅へ出向き、Xの案内で同社の事業所のあるビルに向かった。Bは教室がある階とは別のフロアに案内され、仕切られた小部屋に通された。そこでXはBに対し、「フォートレスジャパンが英会話教室を運営している。そのほかりクルート講座も運営している。良いことが沢山ある。」「企業は英会話教室やリクルート講座で鍛えられた行動力・責任

感・向上心がある即戦力を求めている。」等と一方的にまくし立て、「英会話教室のことは次回詳しく話しますので、明日も来てください。」と告げた。Bは英会話教室の内容に興味があったので、翌日も行く約束をした。

翌日、Bは英会話教室の詳しい内容を聞くため、再び前日と同じ場所に出向いた。Bは前日と同様、Xから英会話教室やリクルート講座について説明を聞き、契約したいと思ったので学費についてたずねたところ答えてもらえなかったが、Xから「英会話教室は好きな時に、自分の空いた時間に受けられる、忙しい大学生のための教室です。今がチャンスですよ。」と繰り返し説明を受け、受講すれば自分を変えられると思った。Xは4時間ほど説明をしたところで、「次回は具体的な受講料について話をしますので、明日にでも来てください。」とBに告げたが、Bは他に予定があったため、数日後の日時を指定し、受講料の説明を聞く約束をした。

数日後、Bは受講料についての話を聞くため、再び約束の日時に出向いた。Xはこれまでと同様、英会話やリクルート講座の重要性を話しながら「英会話教室は好きな時に、自分の空いた時間に受けられる、忙しい大学生のための教室です。今がチャンスですよ。」と繰り返し告げた。Bは費用のことが心配になり「いくらかかりますか。」と質問したところ、「英会話教室は10か月契約で約50万円です。一括払いもありますが、クレジット契約もできます。クレジットは1か月約24,000円の支払いで24回払いです。」と告げた。Bは、受講料を聞いて自分には生活の余裕がなく、毎月24,000円の支払いは無理があると思ったので、「授業料や通学も大変です。この場では決められない、考えさせてください。」とこの場で契約する意思がないと言ったが、Xは、「50万円は高く感じるが、一生の投資です。英会話力がつけば安いものです。」「20歳を過ぎたんだから自分で決めなさい。」と告げ、この場での決断を迫った。Bは2時間以上も説得され、どうでもいいやという投げやりな気持ちとやってみようという気持ちが交差して戸惑ったが、この場で決断を迫られたため、契約することにした。

契約後、Bは初めて教室に行き、受付の女性に「好きな時に受けられる」という授業内容を確認したところ、全て予約制でレベルによって、授業のカリキュラムが決まっていることをはじめて知り、好きな時に自分の空いた時間に授業が受けられないことを知った。

また、大学の授業時間を確認しながら空いた時間を見つけて予約を申し込もうとしたが、予約が殺到して、満足に取れる状態にはなく、英会話レッスンは2回に1回の割り合いで予約が取れなかった。

【事例3】

消費者Cが大学2年の平成20年春ごろ、通学途中に英会話に関するアンケート

トに答えたところ、見知らぬ番号から携帯電話に着信が入るようになったが、そのままかけ直さずにいた。

平成21年5月、Cが携帯電話にかかってきた電話に出たところ、電話の相手は同社の営業員Wで、「1年前に〇〇駅でのアンケートに回答していただきありがとうございます。担当者が私に代わりWと言います。学校生活はどうか。」と告げた。たわいもない話を織り交ぜながらWは就職活動についても話を始め、「就職活動に役立つ英会話スクールに見学に来てみませんか。」と誘ってきた。Cは英会話に興味があったため、軽い気持ちで見学に行く約束をした。

Wとの電話の数日後、英会話スクールの説明を聞くため、Cは約束した日時に同社の事業所に出向き、個室の部屋に案内された。そこでWは、「企業は行動力、責任感、向上心がある即戦力を求めている。」「英会話は就職に有利である、今の社会では英会話が必要です。」等と告げた。さらにWは、「これからの社会、英語が話せないとやっていけない、話せるのと話せないのとでは収入が違ってくる。」などと不安をあおった上で、「続きを聞きたいのでしたらまた参加してください。」と告げた。この日は結局、英会話スクールの概要は教えてもらえなかったので、Cは翌日改めて行く約束をした。

翌日、Cは約束の時間に再び同社の事業所に出向いた。Wは昨日と同様に英語の重要性を強調した後、「レッスンは予約制ですが、忙しい大学生のために好きな時間に無制限に受講できる。」「自由に受講日時が決められる。」などと告げた。Cは好きな時に無制限で英会話が受講できるのであれば、価格次第ではやってもいいと思い受講料を確認したところ、Wは、「10か月で約50万円です。クレジット契約をすれば、毎月約24,000円のローンで済みます。他の英会話教室に比べると断然安い。」と告げた。Cは、「正直、50万円のクレジットは無理です。」と断ったが、Wは「Cさんはアルバイトして稼いでいるから楽勝でしょ。」と言って聞き入れてくれなかった。Cはアルバイトをしているものの、学生で収入も安定していないため、「無理です。今日は説明に疲れたから一度家に帰って冷静になってから考えたい。」と言って高額な契約に即決できないと断ったが、Wに「ここで決めないと後悔する。」「すぐに判断することが必要、自分で決めろ。」「社会人としてなら、失格だ。」等と告げられ帰してもらえなかった。Cは早くこの場所から出たい、帰宅するには契約書にサインするしかないと思い契約した。

契約後、Cが実際に英会話教室の予約をしようとしたところ、2週間前に半月分の受講予定が発表となり、発表と同時に生徒が殺到して直ぐに予約ができない状態であった。元々、Cの大学の授業やアルバイトの予定は、1ヶ月前にはほぼ決まるため、Cの空いた時間と受講できる日を検討して予約を取ろうとすれば、1週間に1、2回行くのが限界という状況の中、Cは20回ほど予約を申し込んだが、なかなか希望の日時に予約が取れず、2回に1回以上は予約が既に一杯で希望の半数以上は受講できなかった。

【事例4】

平成21年6月、消費者Dは、大学の校門前で同社の営業員Vに、「30秒で終わるアンケートだから協力して欲しい。」と声をかけられ回答したところ、Vから、「トリニティーは英会話教室と就活の塾の学校です。」「就活に役立つ説明会を無料で行っているので一度来て欲しい。」と誘われた。Dは就職活動について不安を感じていたため、今後役に立てたいと思い、その場で日時を決め、説明会へ参加することを約束した。

数日後、Dは約束の日時に同社の事業所の最寄り駅でVと待ち合わせ、一緒に同社の事業所に入っているビルへ向かい、9階フロアの狭いブースに案内された。Vは新聞の切抜きや就職の困難性についてのデータを示しながら、「今は不況で就職の氷河期だから就活は難しい。会社が求めているのは英語力とコミュニケーション能力が備わった人間力のある人です。」等と3時間ほど説明を受けた。Dは、就職活動における人間力の必要性については理解できたが、具体的な受講料の説明がなかったため、何度か「受講料はいくらですか。」と質問したが、Vは「受講料については2度目の説明会で教えます。そんなに学生が困るような金額になってないから大丈夫。明日来てください。」と言うだけで詳しくは教えてくれなかった。Dは金額を聞いてから判断しようと思い、翌日に2回目の説明会に行く約束をした。

翌日、Dは約束の時間に昨日説明を聞いた場所に出向くと、Vから営業員Uを紹介され、Uから説明を受けることになった。Uは、「英会話教室のレッスンは予約制ですが、受講期間中の8ヶ月間は自分の都合で受け放題です。」と告げた。次にUは受講料について説明を始め、「支払い総額が65万円以上でクレジットの支払いが月3万円弱の24回払いです。」と告げた。Dは受講料が高額だったため、「高額であるので親に相談してから決めたい。」と言ってこの場での契約をはっきり断った。するとUは、「親に相談しては駄目だよ、そうしたら親が払ってしまうでしょ。」「親に相談すること自体が、自立できておらず情けないことである。」と告げ、がっかりしたような顔をした。Dはこれ以上アルバイトをする時間の余裕がなかったので「親に相談するしかない。」と説明したが、Uは「アルバイトを増やせばいい、学院生は皆やっている。」「自分で環境を作っていないと駄目。」と言った後に決断を迫るように「自分で決断しなさい。」と告げ、親に相談せずに自分の責任で契約をするよう反論され、話が平行線のまま時間が過ぎて行った。Dは仕方なくアルバイトを増やすことを決め、「入校します。」と答えた。

【事例5】

平成21年8月、消費者Eは就職活動のため駅構内を通行中、同社の営業員T

から「就活生にアンケートを行っているから答えて欲しい。」と声をかけられ、「英会話に興味がありますか、必要性を感じますか。」等と回答を求められた。Eは英会話や就活が自分とは無関係ではなかったため質問に答え、最後に名前と電話番号等を記入した。

その日の夜、Tはアンケートの回答を基にEに電話をかけ、「ハーツのTです。今日アンケートに記入していただきありがとうございます。」と名乗ると、Eの大学生活の話をしながらか、「就活をやっていますか。就職セミナーに来てみませんか、無料です。」などと誘った。Eは就職活動を始めたばかりであり、大人数が参加するセミナーだと思い、情報収集のため話だけでも聞いてみようと思い、2日後に参加することにした。

アンケートの2日後、Eは約束の時間に駅前でTと待ち合わせ、ハーツの教室と同じビルの別のフロアに向かい、フロア内のブースに案内された。すぐにTから別の営業員Sを紹介され、EはSと1対1で対座し、説明を聞くことになった。

Sは新聞の切り抜きや就職に関するデータ結果を示しながら、「今は不況で就職氷河期だから就活は難しい、社会で学生に求めているのは英語力とコミュニケーション能力、問題解決能力などの人間力です。」と告げ、「E君に足りないものはなに。」と質問してきた。Eが「基本的に全て不十分です。」と答えたところ、Sは「人間力をつけたいと思う、こういった人間力をつけられる場所がハーツです。ハーツは英会話教室以外にも人間力をつけるために、自己分析、グループディスカッション、面接などの授業がある。」と告げ、その後も3時間以上人間力の説明を続けた。Eは就職活動に関するスクールがあることを知らなかったもので、とりあえず最後まで話を聞こうと思ったが、Sは「このまま続けると中途半端なところで終わってしまうから続きはまた次回。次回、いつがいい。」と聞かれ、Eは日時を決め説明の続きを聞く約束をした。

数日後、Eは約束の日時に1回目の説明会と同じ場所に出向いた。EがSの案内でブース内の席に着いた途端、Sは、「今日はE君の決断の日です。」と告げた。Eはハーツに入学することは全く考えておらず、とりあえず話を一通り聞いたら断って帰るつもりでいたので、「そうですか。」とあいまいに答えた。

Sはハーツのプログラムについて説明を始め、「このスクールは、バイトをして自分で稼がないといけない。」と告げた。Eは、「今はバイトはしていないし、バイトをする時間もないから今後もするつもりはない。」と言ったところ、Sは「社会に出たら色々な仕事を同時に任されるから、バイトと学業を両立していないと印象が悪い。」「企業は子供の雇用環境についてよく親から苦情を受けることがあるから親に依存している人は採らない。」などとバイトをしていないと就職できないことを強調した。説明が一段落したところでSは、「ここまでの説明を聞いてみてどうですか。」と聞いてきたので、Eが「ためになるかもしれないけど、まだここで頑張りたいとも思わないし、ここでないと学べないとも思えない。」と判断がつかないことを話した。するとSが、「何を迷っているの。」と聞いてきたので、

Eは「他にも、大学の授業やゼミや就活など取り組むべきことがあるからハーツも新たにバイトも始めるのは無理。」と答えると、Sは「両立は可能。」と反論した。

Eは話が先に進まないことから、判断材料にするため料金についての説明を求めたところ、Sは表を見せながら「月2万円だけです。」「月2万円ならどう、学生でもバイトしながらできそうですよ。」と告げた。Eは、月2万円を受講期間に払うものと思ったが、Sの示した表には一括で50万円以上、月2万円分割では3年間払うことが書かれていた。Eは、「月2万円と言っても総額が60万円以上と高額であり、やっぱりバイトやハーツに費やす時間もない。」と断ったが、Sは、「これは自己投資だから社会に出て何倍にもなって返ってくるし、若いときは自分で稼いで自分のために使うことが大切。」と説得した。Eは、「ここで頑張る気にはやっぱりなれない。」とはっきり断ったが、Sは「じゃあ、なんで料金のことを聞いたの、やる気があるから聞いたんだよね。」と急に怒り始めた。Eは「良さそうな授業だとは思ったけど、まだ信用していない部分があり、気持ちが揺れ動いている。」と伝えると、また話が元にもどりSに「なんで迷っているの。」と聞かれたため、Eは「やる気になれない、大学の就活サークルの方が優秀でモチベーションの高い人達が周りにいるから刺激になる。」と答えたところ、「ここにもそういう人はたくさんいる。周りの環境に頼っちゃ駄目、自分が環境を作っていくと駄目。」と言われて何を言っても反論された。Eはきりが無いと思ったので再度「今やる気には本当になれない。」とはっきり改めて断った。するとSは、「考えがおじさんみたい。」「リスクばかり考えてチャレンジできない。若いのに思い切りが無い。失敗は大学生活ですておいたほうが良い。やらずに後悔するよりやって後悔したほうが良い。」「自分のスケジュールにあわせて、自分の好きな時にいくらでも受けられる。いくら受けても料金は変わらない。」と更に勧誘を続けた。Eは「金額が大きいから失敗した時のリスクが大きい、ハーツを始めることで他がおろそかになる。ハーツよりも自分が成長できる方法があるかもしれないし、今ここで判断できない。」と断ると、Sは「それは逃げてるよ。」「お金、スケジュール、ハーツ以外の活動がためになるかもしれないという理由で決断できないなんて逃げてるよ。」と反論を続け、Eが何度断ってもハーツに入学することが成功するための唯一の道であるかのように言った。Eは3時間以上断り続けたが、Sに聞き入れてもらえなかったため、契約することにした。

契約後、Eは英会話のレベルチェックを受ける際、予約についての説明を初めて受け、一つのカリキュラムにつき、週に1回ほどしか授業が行われない上に、予約が1回ずつしかできないことや、当日の予約は来校でしか受け付けられないことなどを知った。