

平成 29 年 7 月

関係者各位

書類送付のご案内

平素より J-CROSS 留学サービス審査機構の活動にご理解ご協力いただきありがとうございます。
ございます。

この度、J-CROSS では、留学に関するトラブルの相談の増加に伴い「一般消費者向けリーフレット」、またトラブル相談を受ける専門家の皆様向けに、「留学のトラブルを防ぐために～留学事業者との契約と契約解除の留意点」を作成いたしました。

留学プログラム契約の際、事前にこれらの事項を理解されていれば、トラブルは確実に減るものと思われま

す。下記 3 点を送付致しますので、ご利用いただければ幸いです。

記

■ J-CROSS 理事長よりご挨拶

■ J-CROSS リーフレット

(消費者、学生の皆様にご配布ください。)

■ 「留学のトラブルを防ぐために～留学事業者との契約と契約解除の留意点」

(透明下敷き等に置いてオフィスに常備し消費者、学生の皆様への説明等にご活用ください。)

以上

※追加での送付をご希望の場合は、J-CROSS 事務局までメール (contact@jcross.or.jp) にてご連絡ください。なお、数に限りがありますため、部数に関してはご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。

また、当機構ホームページの「留学のトラブルを防ぐために」に同様の案内がございますので、こちらも活用ください。(http://www.jcross.or.jp/trouble)



平成 29 年 7 月

関係者各位

謹啓 ますますご健勝のこととお慶び申し上げます。

J-CROSS（一般社団法人 留学サービス審査機構）のリーフレット、及びリーフレット「留学のトラブルを防ぐために」をお送りいたします。

J-CROSS は、2011 年に、消費者庁、文部科学省、経済産業省、観光庁のご助言・ご指導を受け、留学サービス事業者団体（一般社団法人 海外留学協議会 (JAOS)）、留学・語学研修等協議会 (GIEL) と、留学を専門に消費者相談や紛争処理を行う消費者団体の NPO 法人 留学協会が協働し、事業者が遵守すべき新たなルール（基準）を作成し、個々の事業者がそのルールを満たすかどうかの認証を第三者の立場で行うために設立した団体です。

当機構は、このような認証制度の運用を行うことにより、留学を希望する消費者の合理的な選択と安心を確保し、また、一方では、留学サービス事業の適正化に寄与していくことを目的としています。

産官学の連携のもと、教育のグローバル化が声高に語られるようになって数年がたちました。文部科学省の推進する「グローバル化教育」は、高等学校、大学等が主体となってその役割を担っており、高等学校、大学の協定校間のための国際交流・留学だけではなく、民間の留学サービス事業者の活用も活発化しておりますが、活発化すれば、また、トラブルも増えてきます。

当機構事務局にしばしば相談を持ち込まれるのは、「契約の解除」についてです。今回のリーフレット改定では、とくに「留学希望者」、「留学事業者」、そして「海外の教育機関」3者の契約関係をわかりやすく図式化し、トラブルを事前に回避すべく、留意点を挙げました。ぜひ、ご活用ください。

当機構では、2017 年 7 月 1 日現在、31 の留学サービス事業者を認証しております。

各機関の皆様におかれましては、生徒、学生、留学希望者等に対して、当機構の活動の周知につき、ぜひ、ご協力をいただけますようお願い申し上げます。

敬具

一般社団法人 留学サービス審査機構
理事長 堀江 学

一般社団法人留学サービス審査機構

〒162-0825 東京都新宿区神楽坂 6-4-6 ローベル神楽坂 7 F
TEL: 03-5227-5022 e-mail: contact@jcross.or.jp URL: <http://www.jcross.or.jp>



留学の トラブルを 防ぐために

留学事業者との「契約」と「契約解除」についての留意点

J-CROSS(一般社団法人 留学サービス審査機構)は、留学サービス事業者団体(一般社団法人 海外留学協議会(JAOS)、留学・語学研修等協議会(CIEL))と、留学を専門に消費者相談や紛争処理を行う消費者団体であるNPO法人 留学協会が協働し、また、消費者庁、文部科学省、経済産業省、観光庁のご助言、ご指導も受け、留学事業者が遵守すべきルール(基準)を作成し、個々の事業者がそのルールを満たすかどうかの取組を第三者の立場で行うために2011年11月に設立した団体です。

J-CROSS

Japan Commission for the Regulation of Overseas Study Services

一般社団法人

留学サービス審査機構

留学事業者を通して留学プログラムを申込み際に、
留学希望者にとって2つの「契約」があります。

① 留学希望者と留学事業者との契約

② 留学希望者と海外教育機関との契約

また、留学事業者と海外の教育機関との契約もあります。

ここで言う「契約」とは留学希望者と留学事業者、海外教育機関の3者の合意によって成立する法律行為ですから、十分に理解した上で行うべきものです。

安易に契約したり解除したりすべきものではありません。



留学希望者

① 留学希望者と留学事業者との契約

留学申込
留学サポート役務提供
教育役務の情報提供 代行



留学事業者

留学事業者と海外の教育機関との契約

留学申込代行
教育役務の情報提供



海外の教育機関

留学(教育役務の提供と授受)

② 留学希望者と海外教育機関との契約

契約の内容

契約には必ず契約書があり、上記の①、②2つの契約・契約書の内容を、契約をする前に、よく理解してから、契約をしましょう。いつの時点で契約成立となるかは事業者によって異なります。これも必ず確認しましょう。



① 留学希望者と留学事業者との契約

留学事業者からの役務提供は通常下記のような内容がほとんどです。

- 1) 海外教育機関の情報提供
- 2) 海外教育機関への申込・手続き代行
- 3) 滞在先等の手配代行
- 4) 空港出迎えサービスの手配代行
- 5) 事前オリエンテーション(留学に際しての安全管理等)
- 6) ビザ手続き代行現地サポート
- 7) 現地サポート



② 留学希望者と海外教育機関との契約

海外教育機関からの役務提供は通常下記のような内容がほとんどです。

- 1) 教育サービスの提供
- 2) 滞在先の提供
(海外教育機関、及び現地手配会社の手配する場合と日本の留学事業者が手配する場合があります。)
- 3) 空港出迎えサービスの手配代行
(海外教育機関、及び現地手配会社の手配する場合と日本の留学事業者が手配する場合があります。)

❗ 特に留意すべきは、①、②共に支払った金額に含まれているもの、含まれていないものを確認することです。

契約の成立と遂行

契約締結した時点で契約の成立となりますので、契約を締結する前には契約内容をよく理解しておきましょう。これによって留学事業者には役務提供の義務、留学希望者には役務提供に対する対価支払の義務が生じます。

契約の解除

問題なく契約が遂行されるのが通常ですが、場合によっては契約の解除があり得ます。留学関連のトラブルで一番多いのがこの契約の解除に関することです。従って前述の契約内容の理解と契約成立時期は非常に重要です。



留学希望者からの契約解除

渡航前



1) 渡航前の留学事業者との契約解除

何らかの事情で渡航前に契約解除の可能性はあります。その場合、留学事業者との契約書の「契約解除条件」に従って、違約金を支払う義務が生じる場合があります。



2) 渡航前の海外教育機関との契約解除

何らかの事情で渡航前に契約解除の可能性はあります。その場合、海外教育機関との契約書の「契約解除条件」に従って、違約金を支払う義務が生じる場合があります。

渡航後



3) 渡航後の留学事業者との契約解除

何らかの事情で渡航後に契約解除の可能性はあります。その場合、留学事業者との契約書の「契約解除条件」に従って、違約金を支払う義務が生じる場合があります。返金不可のケースがあります。



4) 渡航後の海外教育機関との契約解除

何らかの事情で渡航後に契約解除の可能性はあります。その場合、海外教育機関との契約書の「契約解除条件」に従って、違約金を支払う義務が生じる場合があります。返金不可や部分的返金などケースは様々です。

● 渡航前の留学希望者からの契約解除のよくある例

- ・ 金銭的に無理になった
- ・ ビザがおりない
- ・ 病気やけがなどの不可抗力
- ・ 留学プランの変更(気が変わった)

● これによって起きるトラブルの例

- ・ 留学事業者/海外教育機関からの返金額(払戻額)が思ったより少なかった。

● 渡航後の留学者からの契約解除のよくある例

- ・ 思っていた留学環境とは違う(滞在先、学校等)
- ・ 留学先になじめない、ホームシックになった
- ・ 現地で転校等、留学プランの変更を希望
- ・ 金銭的に無理になった
- ・ 病気やけがなどの不可抗力

● これによって起きるトラブルの例

- ・ 海外教育機関からの授業料・滞在費の返金額(払戻額)が思ったより少なかった。
- ・ 留学事業者からの留学中サポート費用の返金額(払戻額)が思ったより少なかった。
- ・ 思っていた留学事業者からの現地サポートの内容が不満足。

POINT

以上、渡航前、渡航後の留学者からの契約解除のよくある例、及びトラブル例を見ると、契約前に契約内容の確認(留学事業者のサポートサービスの範囲)、契約解除条件の確認をきちんとしておけばある程度問題は回避できるはずですが、

また、海外教育機関との契約書は英文であることがほとんどですが、留学事業者に尋ねて、授業時間数、滞在条件、契約解除条件等、特に大切な箇所は必ず確認、理解するようにしましょう。



留学事業者、海外教育機関からの契約解除

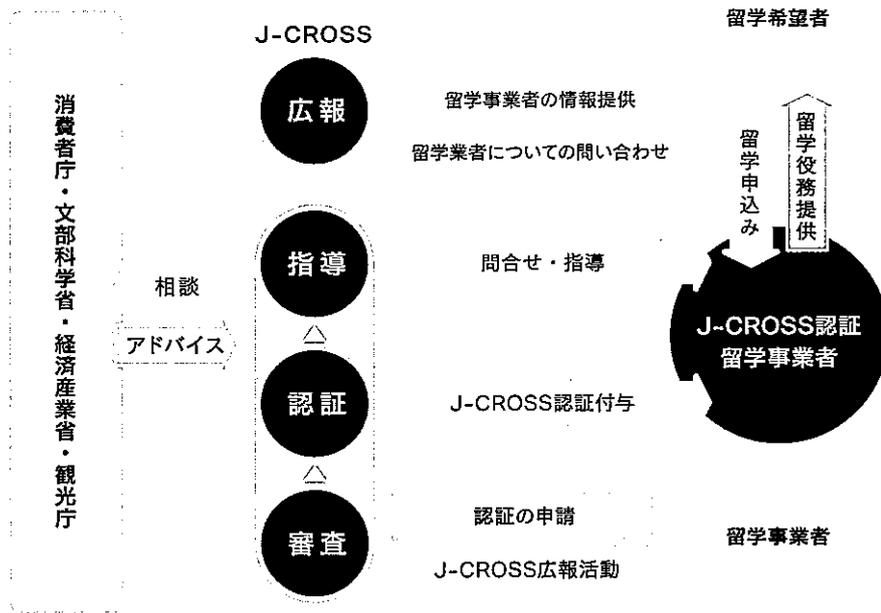
渡航前の留学事業者、海外教育機関からの契約解除

あまり多い件数はありませんが、留学希望者の、虚偽申請(既往歴或いは犯罪歴等)、債務不履行(対価を不払い)等により契約の解除が生じ、その場合、契約書の「契約解除条件」に従って、違約金を支払う義務が生じる場合があります。

渡航後の留学事業者、海外教育機関からの契約解除

あまり多い件数はありませんが、留学者の、授業態度(急学・欠席)、日常生活態度(周囲への迷惑、法律違反)等により契約の解除が生じ、その場合、契約書の「契約解除条件」に従って、違約金を支払う義務が生じる場合があります。

J-CROSS活動概念図



J-CROSS認証マーク

J-CROSS認証事業者リスト

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------|
| 株式会社アイエスエイ | WSOセンター |
| 株式会社アイネット国際教育 | 株式会社日本アジア文化センター |
| 株式会社アーク・スリー・インターナショナル | 全国大学生生活協同組合連合会 旅行センター |
| IGE (Institute of Global Education) | エディコム |
| 株式会社エステーエートラベル | 株式会社留学サイトドットコム |
| ISS国際交流センター | ハワイ州高等教育機関 留学支援センター |
| 地球の歩き方 成功する留学 | 株式会社ワールドアベニュー |
| DEOW留学センター | 株式会社アチーブゴール |
| 特定非営利活動法人 日本国際交流振興会 | カナダ留学 ヒラタ・アンド・アソシエイツ |
| UTS国際教育センター | オーシャンズ国際サポートセンター |
| 株式会社ユナイテッドツアーズ ACOSTA海外留学情報センター | ICC国際交流委員会 |
| 株式会社留学ジャーナル | 海外教育研究所 / Education Japan |
| ECC海外留学センター | ネスグローバル |
| ウィッシュインターナショナル株式会社 | セブ島留学マスター |
| 株式会社JTBコーポレートセールス | ベネッセ海外留学センター |
| 株式会社JTBガイアレック | |

* 認証年度順(同年度50音順)表記

* このリストは2017年7月1日現在のもので、変更の可能性がございますので、最新のリストはホームページでご確認ください。

J-CROSS

Japan Commission for the Regulation of Overseas Study Services
一般社団法人
留学サービス審査機構

住所 : 〒162-0825 東京都新宿区神楽坂6-46 ローベル神楽坂7F
TEL : 03-5227-5022
Email : contact@jcross.or.jp
業務時間 : 月曜日から金曜日 10:00~17:00 ※土曜・日曜・祝日は休み
<http://www.jcross.or.jp/>