

大阪府消費生活苦情審査会あっせん事案報告書

平成 19 年 8 月 3 日付け消セ第 1362 号付託事案

「留学プログラムの契約金返還に関するあっせん事案」

「留学プログラムの契約金返還に関するあっせん事案」報告書

平成 19 年 8 月 3 日に知事より付託された標記案件について、あっせんを行った結果、申告者、相手方の合意が成立しました。その経過及び結果は以下のとおりです。

第 1 紛争の概要

申告者：成人女性

相手方：留学あっせん業を営む株式会社

第 2 案件の概要

2006 年 10 月頃、申告者（以下「甲」という。）は、相手方（以下「乙」という。）が提供する留学プログラムの情報をインターネットで見て、資料を取り寄せた。甲は、電話での相談を経て、3 ヶ月間の留学プログラムの受講及び現地でのホームステイを内容とする参加申込書を乙に返送した。その参加申込書には、滞在先の希望として、「きれいな部屋で学校が近い所がいいです。」と記載されている。

同年 11 月 7 日、乙から代金を振り込むよう甲に対して指示があり、甲の家族が費用の全額 268,900 円及び航空運賃等 148,640 円、合計 417,540 円を振り込んだ。

甲は、同年 12 月 7 日、留学先へ出発した。しかし、甲の主張によると、到着後、甲の家族が本人と連絡を取るためにホームステイ先に電話をしたが繋がらず、また、ホームステイ先は甲の到着が翌日であると思っており、甲が使用する部屋は掃除されていなかった。

2006 年 12 月中旬から翌年 1 月中旬にかけて、語学学校にて季節プログラムの授業が実施され、甲はそれを全部受講したが、定刻に授業が始まらないなど、その内容に不満を感じていた。12 月 14 日には、甲は学校に対し、授業内容について苦情を伝えている。

2006 年 12 月 19 日、20 日の両日、甲は乙の現地事務所に出向き、ホームステイ先の環境に問題がある旨の相談をするとともに、解約書を書いた。その旨は、現地事務所から電子メールで乙にも報告されている。もっとも、甲は現地の担当者から、「ホームステイ先の変更は事件性がないと難しい」といった説得を受け、しばらく様子を見ることとした。

2007 年 1 月 4 日、甲は再度、現地事務所に行って、プログラムを 1 ヶ月に短縮して帰国したい旨を相談した。現地事務所のスタッフは「解約は 2 ヶ月後でないといけない（但し、乙の約款によると、解約時のホームステイ費の負担は 1 ヶ月分である）」と説明したが、甲は解約書を提出し、現地スタッフが乙に電子メールで報告した。

1 月下旬から本プログラムの授業が開始されたが、申告者の主張によると、担当の教師が授業ごとにより変わり、初級から中級になったのに授業内容が季節プログラムと変わらないなど、問題の改善はないと感じた。結局、甲は 2 月 1 日に受講を中止した。その間も継続的に、ホームステイ先の環境と授業内容について現地スタッフに相談していたところ、1 月

30日にホームステイ先が別の家庭に変更された。そこはきれいで問題はなかった。

同年2月2日に甲の家族が日本から来て、その後はホテルに滞在し、2月5日に帰国した。

帰国後、乙から甲あてに、解約による返金が2月6日から3月2日までのホームステイ料金及びサポート料金の計54,383円であることが通知され、その明細と次回から使用できる10%割引利用券が送付された。甲は消費生活センターに相談し、乙に対して、受けていない授業料やホームステイ代金の返還を請求したが、乙は、学校、宿泊施設、ホームステイ先その他の内容についての保証は約款に規定する免責事項であるとして、これを拒否した。甲は、約款の条項が消費者契約法に反していることなどを根拠に債務不履行を理由としてホームステイ代金、授業料、サポート代金等の損害賠償を請求したが、乙はこれにつき、甲の主観的な評価に基づくもので主張内容は自己都合の範疇であると回答し、再度これを拒否したため、消費生活センターによるあっせんは不調となった。

そのため、本件について大阪府消費生活苦情審査会（以下「審査会」という。）への付託の申し出があった。

審査会は平成19年8月3日、大阪府知事から「留学プログラムの契約金返還に関する事案」についてのあっせんを付託された。

第3 当事者の主張（付託時点での主張）

1 申告者（甲）の主張

ホームステイ先の環境は、主に衛生面、食事の面から事前に説明を受けた内容とは程遠い。また、語学学校で提供された授業も、同じ内容を繰り返す、始業・終業時刻が守られない、自習が多い等、問題点が多いものであった。

消費者契約法では、損害賠償の責任を免除する条項は無効とされている。もし、学校、ホームステイ先の責任を免責事項と約款に規定しているのであれば、それは不当条項ではないか。

本契約は、乙が甲に対し適切な語学学校・ホームステイ先を紹介することを内容とするものであるところ、その契約が履行されておらず、消費者契約法上の債務不履行にあたるので、契約金全額の返金を求めるものである。

2 相手方（乙）の主張

ホームステイ先の環境については、甲の主観的評価によるものである。約款上、消費者の主観的事由による解約については、返金を行わない。

当社が提供するサービスは、語学学校の手配であり、約款上、その授業内容について保証するなどの責任を負うものではない。

入学金、授業料、ホームステイアレンジ料の返金には応じられない。

解約申出直後1ヶ月間にかかるホームステイ費及び現地支援費用の返金には応じられないが、それ以降の分54,383円については返金する。

第4 審査会の処理（審議経過及び結果）

1 当事者からの事情聴取（第1回期日）

審査会は、会長が委員2名をあっせん委員として指名し、あっせんによる解決を図ることとした。

平成19年9月11日に第1回期日を開催し、当事者それぞれから事情聴取を行った。事情聴取した内容は別表のとおりである。

2 あっせん案の検討

甲からの申告書、乙からの答弁書、双方からの提出資料、及び第1回あっせん期日に行った事情聴取の内容に基づいて、検討を加え、あっせん案を取りまとめ、書面により双方に示した。その内容をもとに、合意書案を作成し、双方の事前確認を経た上で、次回期日の日程を平成20年2月21日に決定した。

3 合意書の調整（第2回期日）

平成20年2月21日に第2回期日を開催し、本件に係る合意書を次の内容で締結した。

- (1) 乙は、平成18年10月25日に甲と契約して提供した留学プログラム（以下、「本件留学プログラム」という）が申告者の意図する内容にそぐわなかったことを理解し、遺憾の意を表する。
- (2) 甲と乙は、乙が甲に対して本件留学プログラムの解約に伴う返還金として金158,000円を返還することを合意し、乙は、平成20年3月6日までに同金員を甲の銀行預金口座に振り込んで支払う（振り込み手数料は、乙の負担とする）。
- (3) 甲は、乙が前項の支払をした場合は、その余の金員の返還請求権を放棄する。
- (4) このあっせんによって本件紛争は解決したものとし、本件留学プログラムにつき、上記各条項に定めるほか両当事者間には一切の債権債務がないことを相互に確認する。
- (5) 両当事者は、本件留学プログラムに関する紛議の内容及び解決の内容について、第三者に口外しないことを約束する。

第5 報告にあたってのコメント

海外への留学プログラムが適切に実施されるためには、少なくとも、事前の十分な情報提供、航空手段などを含む安全な渡航の実現、留学目的を達成できる水準を有する教育機関での教育の実施、安全で学習を継続するに問題がない滞在先の確保が必要になる。乙のような留学のあっせんを行う事業者は、このうち、事前の説明については直接の責任を負うが、その他の債務の履行主体は別の事業者であって、第一義的な責任を負担することが容易ではないという事情がある。もっとも、消費者は通常、あっせんをする事業者が直接に履行をしない債務についても、その水準を保証することを期待している。事業者にしても、事前の説明をする内容を確定するについて、渡航手段や滞在先はもちろん、教育機関についても詳細な調査を行い、その水準があるレベル以上で、推奨するに足りることを確認する必要がある。とりわけ、留学のあっせんを行う事業者が、海外の教育機関との契約を使者として仲介するのではなく、自らが契約主体となって留学プログラムを提示する場合にはその要請は契約内容として債務の一部を構成する場合も考えられる。本件にかかる契約も、甲と乙との間で直接締結されている。

本件において、甲が申し出ている、乙が提供する留学プログラムについての問題点は、語学学校の授業内容とホームステイ先の生活環境に分けることができる。

まず、語学学校で提供された授業の内容やホームステイ先の生活環境が、本件契約で提供されるべき債務の水準として妥当なものであったかどうかについて検討する必要がある。

次に、履行された債務の内容と、事前に乙から説明を受けていた内容との間に著しい相違ないしは誤認が生じていないかが問題となる。

その上で、そこから帰結される当事者の権利義務について、約款による免責が認められるべきであるかどうかを考察する。なお、本件契約は、2006年10月25日に甲が提出した参加申込書によって事実上成立しており、消費者契約法の適用がある。

(1) 本件契約に基づいて、乙が提供すべき債務の内容

語学学校で提供された授業について

甲は、この留学プログラムを通じて真摯に英語を学ぶ姿勢を持っており、語学学校で行われる授業に強い期待を有していることは疑いがない。その期待とは、具体的には、定められた時間、教員資格を有する教師によって、カリキュラムに従って系統的に授業がなされること、また、少人数クラスで生徒の意見を聞きながら指導がなされるとの期待であった。語学学校のパンフレット（以下、パンフレット）や、乙の留学に関するパワーポイント資料（以下、PP資料）においても、教師がその国内における教員資格を有する者であると記載されている。また、英語レベルに対応した細かいクラス分けや、時間割が掲載されていた。申告者の授業への期待は、こうしたパンフレット等による記載によってより強まったとい

える。

ところが、甲の主張によれば、実際の授業は期待を裏切るものであった。同じ科目の授業が異なる教師によってなされることがあった。時間割もパンフレット等に記載されているようなきっちりしたものではなかった。教師が変わることで授業内容が重複し、授業が定刻に始まらないことや、早く終了して自習とされることもあった。また、使用された教科書についても、特殊な単語が使われていて、英語の一般的な学習には不適切だと感じたと主張している。

教員資格の認定に関しては、乙によって、2名の教師の認定書が提出されている。もっとも、いずれの教師の資格認定書も、2007年3月25日に、同年12月31日までの期間限定で発行されたものであって、甲が授業を受けていた期間の資格を証明するものではない。乙は、現地事務所のスタッフや本社からの社員の派遣を通して2ヶ月に1回程度授業を参観するなど現地調査を実施して、語学学校の教育内容についても関心を示しているとのことであるが、具体的な実態を十分かつ的確に把握する対応ができていないと言えない。

もっとも、どのような教育を実施するかは、語学学校が教育機関としての責任において独自に判断すべきことであって、乙が直接に関与すべき事項ではない。語学学校は現地で法人として設立されたものであり、乙とは別法人である。受講者である甲との関係でも、一定の教育水準が確保されているのであれば、語学学校はその教育方法等について自由な裁量の余地があると考えられる。優秀な一人の教師に継続的に習うことによって成果があがることは否定できないが、一方でひとりの教師でないからこそ教育効果があがる場合も想定できる。甲から提出された教科書は、やや地域性のある単語や物語が使われているのは事実だが、初級用の英語教科書として不適切とまでは言えない。その限りでは、提供された教育内容そのものが債務不履行に該当すると評価することはできない。

しかしながら、甲が本留学プログラムを選択する大きな要因となったパンフレット等には、高水準の教育を受けることができるとの期待をもたせる記載がなされている。また、語学学校と乙とが同一の法人であるとの誤解を招きかねない記載も見られる。現に、語学学校に乙が出資をするなど、事実として強い提携関係があると判断される。その意味で、乙には、語学学校の教育について主体的に把握し、留学希望者についてより具体的で、実態に対応した情報を提供する責任がある。消費者契約法第3条は、事業者に対して、消費者契約の内容について必要な情報を提供する義務を定めている。留学という形の見えないサービスをあっせんするにあたっては、より正確で丁寧な情報提供がなされなければならない、それは事業者の法的義務であることを認識すべきである。

ホームステイ先の環境について

甲はホームステイした家庭と部屋の環境が適切なものではなかったと主張する。

その内容は主として 3 点である。第一に、部屋が個室ではなく、隣の倉庫に行く通り道になっており、鍵も壊れていたこと。また、不衛生な環境であるにもかかわらず、適切な対応がなされなかったこと。第二に、12 月 22 日頃から契約上、提供されるはずの食事が不十分なものになったこと。その結果、自分で食事を工面する必要が生じたこと。第三に、たまたまホームステイ先に来ていた親戚の女性が無断で甲の洋服を着用するなどの問題があったことである。

甲は、12 月 19 日以降、現地事務所に何度かホームステイ先の変更を申し出たが、実際にホームステイ先の変更が行われたのは 1 月 30 日になってからであった。甲からは、パソコンで作成した部屋の見取図と、携帯電話のカメラ等で部屋を撮影した写真 3 枚が提出されている。甲から上記の趣旨を含む 5 月 18 日付の通知書に対する 5 月 23 日付の乙の答弁書では、「衛生面については説明済みであること」「食事については事実であれば何らかの事情があったはずだが、甲がその理由を聞いたのかどうか。食事がパンであることは海外では習慣」と回答している。また、語学学校から提出された見解書には、「衛生面ではホームステイ先に対処をお願いしている」「食事については食文化によるもの。調査をしたところホームステイ先からもそのように伺った」「洋服の着用についても現地の文化によるもの」などとする見解が示されている。なお、当該ホームステイ先は、甲を含めて現在までのべ 8 件の留学生が利用しており、そのうちの 2 名が当該ホームステイ先を希望して 2 度利用していること(いわゆるリピーターの存在)が資料として提示された。また、現在のホームステイ先住宅の見取図とそれぞれの部屋の写真をカラーコピーした資料も提出されている。

当該ホームステイ先への調査のうえ提出された語学学校の上記見解書でもその事実が否定されていないことからすれば、一部衛生面の問題、食事や洋服の問題については事実であったと考えられる。甲の滞在以降に当該ホームステイ先を希望した者が複数いるが、その事実をして申告者が利用した際にも同様の状況にあったということを推認させることにはならない。甲は部屋は掃除されていなかったと主張しており、乙から提出された写真を見て、留学当時はこのように整備・整理はされていなかったと主張している。

ホームステイ先に関する事項が、甲と乙との間で締結された契約上の義務内容に含まれているかどうかについて検討する。ホームステイ先については、参加申込書にその希望を記入する欄がある。もっとも、ホームステイ先の決定は基本的に学校の判断による旨も記載されている。その上で詳細は約款に委ねられている。参加申込書に具体的な記載がなされていない以上、留学を希望する者にとっては、契約内容は事前に提供されたパンフレット類によって判断することが通常であると考えられる。パンフレットや P P 資料に記載されたホームステイ先に関する記述では、語学学校がホームステイ先を審査して選定するなど、安心感を与えるも

のになっている。食事についても現地の料理が紹介され、その生活環境が留学を行うに適していることが強調されている。さらに、ホームステイ先があわない場合には、再度手配をすることも記載されている。ホームステイ先が合わない場合に手配をやり直すことは、両当事者で合意された契約内容と言える。例えば、本件で甲が申し出ていた衛生面での問題などのように、他でも同様の問題が生ずる可能性があったとしても、まずは場を変えることによって留学者が判断できる環境を提供すべきであった。乙は、語学学校や現地の自社スタッフを通して、自らの債務としてホームステイ先の水準を確保することができるのである。

免責約款の考え方について

乙は、留学のあっせんを契約するに際し、その内容を約款によるものとし、参加申込書にも、「乙の留学プログラム約款に同意し、留学プログラムに参加します」と記載され、その下段に署名または押印をすることになっている。この約款には、乙が旅行業法に規定される旅行業に該当しないこと、あくまで、留学のあっせん、手配であること、それ故に、乙の責任は、学校、宿泊施設、ホームステイ先、その他の内容を保証するものではなく、ホームステイ先の質等を保証しないことが記載され、また、契約者の主観的事由によって、学校やホームステイ先などがお客様に適合しない場合には乙は責任を負わないとの免責事項が規定されている。また、ホームステイ先から契約者が何らかの損害を受けたとしても、乙に故意または重過失がない限り、責任を負担しない旨も規定されている。乙が解約に伴う返金額を伝えた 2007 年 4 月 19 日付「ご解約の件」という文書及び 2007 年 4 月 11 日付で甲に提出した「答弁書」においても、約款が免責の根拠として主張されている。

そこで、最後にこの約款の効力について検討を加える。

約款は、乙は単なる留学あっせんを行うにすぎないことを前提にその規定がなされている。外国の教育機関の使者として留学のあっせんを行うに過ぎない場合には、こうした免責を確認的に規定することにも意味があろう。しかしながら、本件留学プログラムを実施する語学学校と乙の間には強い事実上の提携関係がある。留学希望者との契約も乙が契約当事者であって、語学学校との契約を仲介するだけの存在ではない。こうした事情のもとでは、乙が言わば語学学校を履行補助者として契約上の義務を果たす場面が想定されるのである。約款 20 条の免責が、乙が果たすべき債務不履行責任まで全部免責する趣旨であるとすれば、それは消費者契約法第 8 条第 1 項第 1 号に該当して無効となる。同条は、ホームステイ先等についての乙が関与することのできない事項についての保証責任を免責するものと解するのが相当である。

その意味で、本件紛争を単に約款の免責事項を適用することによって解決をす

ることは妥当でない。

(2) 本件申立を解決するためのあっせん案

本件あっせん事案において、甲は乙の債務不履行を理由に契約金額全額の返還を求めているが、当審査会のあっせんに対しては柔軟に対応する姿勢を示している。一方、乙は、答弁書では、帰国後の2月6日から当初の予定の最終日3月5日までの日割りホームステイ代金と現地支援費用等の合計54,383円を返還するとあるが、あっせん期日においては、本件を穏便に解決する意向がある旨陳述している。

そこで、あっせん委員は、以上の検討と認識を前提として、本件申立を以下のよう

に解決することを提案した。

まず、語学学校における授業を受ける契約については、甲と乙との間で2月1日付けで合意によって解約されたとすることが妥当である。申告者が当初から語学学校で提供される授業に対して不満を抱いていたことは先に示したとおりであるが、結果的には季節プログラムの授業は全時間の受講をしている。授業内容が債務不履行として解除の対象となるとまでは評価できないこともすでに示したとおりである。一方で、1月23日から3月2日までの授業については、少なくとも2月1日には受講を中止している。実施期間6週間のカリキュラムのうち実質1ヶ月間の授業を受けなかったのであるから、結果的にはその期間に対応だけの教育を受けていないと評価できる。教育は一定期間の授業によって初めてその効果が期待されるのであって、これに受講期間に対応した可分的な処理を行うことは適切ではない。この期間に相当する授業料は全額返還されるべきである。その額は39,000円である。

ホームステイ先の滞在費用については、12月19日あるいは20日に甲から現地スタッフに相談がなされた時点で問題は認識できた。甲によればその日に解約書も書かれている(ただし、乙は確認していないとする)。その後、1月4日に再度、申告者が現地事務所に相談に向いて相談をした時点で、ホームステイ先の変更を含む債務が果たされていない状態になったと考える。その日には確定的に解約書が書かれ、その事実は電子メールで乙にも連絡されていた。甲は1月4日以降も1月29日まで当該ホームステイ先に滞在するとともに、家族が迎えに来る2月1日までは別のホームステイ先に滞在した。しかし、この期間は甲としてはそこに滞在せざるを得ないのであって、他の選択肢は現実的にもなかったし、語学学校や現地事務所から提供されることもなかった。その意味で、当該期間の甲の宿泊の利益を考慮することは妥当ではないし、解約1ヶ月後以降のホームステイ費を返還とする約款の条項をそのまま適用することも妥当ではない。従って、1月5日以降のホームステイにかかる費用が返還されるべきである。その額は8週間相当分で、100,000円となる。

また、現地支援費用については2007年1月以降の費用を、ホームステイアレンジ料については全額を返還すべきである。その額は合計19,000円である。

以上により、乙が申告者に返還すべき金額は 158,000 円とすることが公平に適うと考えられたので、これをあっせん案として両当事者に提示し、合意を得た。

「留学プログラムに関するあっせん事案」の処理経緯

開催年月日	会議名	内容
平成 19 年 9 月 11 日	第 1 回あっせん	・ 申告者事情聴取 ・ 相手方事情聴取
平成 20 年 2 月 21 日	第 2 回あっせん	・ 合意書の締結

別表 当事者からの事情聴取

1 申告者

項 目	内 容																
契約内容	<table border="0"> <tr> <td>入学金</td> <td>15,000 円</td> </tr> <tr> <td>季節プログラム授業料</td> <td>30,000 円 (2006/12/11 ~ 12/22 , 2007/1/8 ~ 1/12)</td> </tr> <tr> <td>授業料</td> <td>39,000 円 (2007/1/23 ~ 2007/3/2)</td> </tr> <tr> <td>ホームステイアレンジ料</td> <td>10,000 円</td> </tr> <tr> <td>ホームステイ料</td> <td>157,500 円 (2006/12/8 ~ 2007/3/5)</td> </tr> <tr> <td>空港送迎料</td> <td>4,800 円</td> </tr> <tr> <td>現地支援費用</td> <td>12,600 円 (2006/12/8 ~ 2007/3/5)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>268,900 円</td> </tr> </table>	入学金	15,000 円	季節プログラム授業料	30,000 円 (2006/12/11 ~ 12/22 , 2007/1/8 ~ 1/12)	授業料	39,000 円 (2007/1/23 ~ 2007/3/2)	ホームステイアレンジ料	10,000 円	ホームステイ料	157,500 円 (2006/12/8 ~ 2007/3/5)	空港送迎料	4,800 円	現地支援費用	12,600 円 (2006/12/8 ~ 2007/3/5)	合計	268,900 円
入学金	15,000 円																
季節プログラム授業料	30,000 円 (2006/12/11 ~ 12/22 , 2007/1/8 ~ 1/12)																
授業料	39,000 円 (2007/1/23 ~ 2007/3/2)																
ホームステイアレンジ料	10,000 円																
ホームステイ料	157,500 円 (2006/12/8 ~ 2007/3/5)																
空港送迎料	4,800 円																
現地支援費用	12,600 円 (2006/12/8 ~ 2007/3/5)																
合計	268,900 円																
聴取内容	<p>(留学プログラムの内容について)</p> <p>授業は時間割どおりに実施されず、30 分位早く終わることがあった。また、教科書に基づかず、現地の話をして時間が過ぎることがあった。</p> <p>担当の教師は一応決まっているが、授業の度に変更になることが多く、すでに受けた内容を重複することがあった。</p> <p>教科書は辞書で調べても出てこない単語が使用されており、その説明に 10 ~ 15 分かかるなど、適切な内容ではなかった。</p> <p>(ホームステイ先の内容について)</p> <p>部屋が個室ではなく、隣の倉庫に行く通り道になっており、家族が出入りすることがあった。部屋の鍵も壊れていた。</p> <p>洋服の無断使用があった。</p> <p>食事についても、全く提供されない日があるなど、十分なものではなかった。</p> <p>部屋の環境が不衛生であった。</p> <p>2006 年 12 月 19 日、20 日の両日、現地のスタッフにホームステイ先の変更を申し出たが、事件性がないと難しいと言われ断られた。</p> <p>(事業者が示したホームステイ先の写真を見て) 全然違う。家具の配置も異なるし、こんなに綺麗ではなかった。</p> <p>(希望する解決内容)</p> <p>消費者契約法上の債務不履行により、契約金全額の返金を求める。しかし、授業料を返還してもらえれば、一定の譲歩をする用意があり、柔軟に対応したい。</p>																

2 相手方事業者

項 目	内 容
<p>聴取内容・ 文書回答内 容</p>	<p>(留学プログラムの内容について)</p> <p>当社と語学学校は別法人であり、学校運営は語学学校に任せている。当社が提供するサービスは、語学学校の手配であり、約款上、その授業内容について保証するなどの責任を負うものではないが、これは生徒個人の理解度の違いから、絶対に英語力が上がるという断定的な表現が出来ないことにより制定している。また、2ヶ月に1度、スタッフが必ず現地の視察調査を行っている。</p> <p>申告者は主に文章力や表現力を伸ばす授業を行う初級クラスに在籍しており、現地の国家資格を有する教師が授業を行っていた。同じ教師が一貫して教壇に立ち、生徒の理解度によって同じ内容をカバーすることはあっても、毎回という頻度ではない。</p> <p>(ホームステイ先の内容について)</p> <p>申告者が利用したホームステイ先は、2007年8月末現在で8名の留学生を受け入れており、うち2名は当該ホームステイ先を指定したリピート顧客である。2名の滞在期間は56泊と長いが、滞在中の相談もほとんどなく満足して帰国している。ホームステイ先の間取り、写真(片付けられ、清潔な様子を撮影)を提出する。以上の事実から、申告者の主張するホームステイ先の評価は、著しく主観的なものであると判断せざるを得ない。</p> <p>衛生面ではホームステイ先に対処をお願いしている。食事については現地の食文化によるものであり、調査をしたところホームステイ先からもそのように聞いた。洋服の着用も現地の文化によるものである。</p> <p>衛生面や私物の無断使用を理由とするホームステイ先の変更は、仮に違う家庭に変更しても必ずしも改善される事由ではないため、現地では受け付けていない。</p> <p>(希望する解決内容)</p> <p>解約期間(2007/2/6~3/5)にかかるホームステイ料50,355円と、現地支援費用4,028円、計54,383円を返金する。入学金、授業料、ホームステイアレンジ料の返金には原則、応じられないが、本件を穏便に解決する意向がある。</p>