# 留学サービス認証基準におけるチェックリスト

**営業手法（申込）、解約、パンフレット及びホームページ等における広告・表示、前受金の保全について**
**次に挙げる項目が、認証基準に適合しているか、貴社にて確認してください。**
**その際、貴社において、現状に当てはまる項目にチェックをし、提出してください。**
**なお、付箋「３－１」を…、という表記があるものについては、貴社にて用意した付箋に「３－１」「５－２－１」等の指定の番号を記入し、その付箋をパンフレットやホームページのコピーの対応する箇所に付し、提出してください。**

ご不明点は、事務局にご相談ください。

## Ⅰ．認証基準

### １　重要事項の説明

(1) 契約の申込みの際に、消費者に対し、次の事項（申込み時に内容が未確定であって、その旨を消費者が合意している事項にあっては、その旨。）を書面により十分かつ正確に説明し、当該書面を交付すること。また、申込み時に内容が未確定であって、その旨を消費者が合意している事項について、その内容が確定したときは、その内容を書面により十分かつ正確に説明し、当該書面を交付すること。

①　出発及び帰国の日時並びに渡航先までの交通に関する事項

□書面で交付している　　□書面で交付していない

②　プログラムに関する次に掲げる事項

ア　開始及び終了の日時並びに授業等のスケジュール

□書面で交付している　　□書面で交付していない

イ　実施者の名称及び連絡先並びに実施される場所

□書面で交付している　　□書面で交付していない

ウ　詳細な内容（提供されないプログラムであって、提供されると誤認されやすいものがある場合にあっては、それが提供されない旨を含む。）

□書面で交付している　　□書面で交付していない

エ　プログラムの提供を拒否又は中止される条件

□書面で交付している　　□書面で交付していない

③　滞在先に関し、名称又は氏名、所在地、連絡先、滞在の日程、同室者の人数（ホームステイの場合は、家族構成を含む。）及び食事など附帯サービスの内容

□書面で交付している　　□書面で交付していない

④　消費者が支払うべき対価に関する次に掲げる事項

ア　事業者、取引先のそれぞれに支払うべき対価の総額

□書面で交付している　　□書面で交付していない

イ　対価の支払の方法及び時期

□書面で交付している　　□書面で交付していない

ウ　アの金額の内訳（すべてのサービスを自己の計算において企画する場合を除く。）。この場合におい

て、海外機関に関する金額、滞在先に関する金額、換算レートに関する金額のそれぞれを区分して明示すること。

□区分し明示している　　□区分し明示していない

⑤　契約の変更及び解除に関し、３に基づき契約書に明示すべきとされる事項。

(2) 消費者が取引先と直接契約し、取引先との間に代理、媒介等の関係がない場合には、(1)の①から④までの事項は、説明及び交付することを要さない。

(3) (1)の説明の際には、併せて、取引先との契約関係の別（代理、媒介、権利の譲渡等の別をいう。）を書面により説明し、当該書面を交付すること。

□契約関係について説明し、書面を交付している　　□契約関係について説明していない

(4) 旅行業の登録をしている場合は、(1)の説明の際には、併せて、次の事項を書面により説明し、当該書面を交付すること。

①　旅行業務に関する契約がある場合は、その契約の形態の別（募集型企画旅行、受注型企画旅行又は手配旅行の別をいう。）

②　旅行業務に関する契約以外の契約に関し、旅行業法に基づく営業保証金又は弁済業務保証金の対象とならない旨

## 2　契約書等の交付

(1) 契約の締結後には、消費者に対し、速やかに契約書を交付すること。

(2) 契約の締結後には、(1)の契約書に添えて、１の(1)から(3)までに規定する内容を記載した書面を交付すること。

※２(1)、２(2)について、消費者に対し交付した当該書面のサンプルを提出してください。

## 3　契約の変更・解除

(1) 契約の変更及び解除（以下「解除等」という。）について、その条件を契約書に明示すること。

□明示してある　　□明示していない

付箋「３－１」をパンフまたはホームページのコピーに付すこと

(2) (1)に基づき契約書に明示する事項は、次の要件を満たすものであること。

①　消費者からの申出の場合は、所定の損害賠償又は違約金を支払うことによって、いつでも契約の解除等ができるとしていること。この場合において、損害賠償又は違約金について、明らかに消費者契約法第９条に反するものとしていないこと。

□要件を満たしている　　□要件を満たしていない

②　消費者は、契約を締結した日より起算して８日を経過する日までは、契約を解除できるとしていること。この場合において、損害賠償又は違約金の支払いを請求しないとしていること。

□要件を満たしている　　□要件を満たしていない

（当該規定は旅行業法の企画旅行契約適用商品を除く）

付箋「３－２」をパンフまたはホームページのコピーに付すこと

③　事業者からの申出の場合は、次の場合を除き、契約を解除できないとしていること。

ア　消費者が虚偽の申告をしたとき

イ　病気その他の事由により消費者がプログラムを続行できないと判断したとき

ウ　消費者又はその関係者が、他の消費者に迷惑を及ぼし、若しくはプログラムの円滑な運営を妨げたとき又はその可能性が極めて高いとき

エ　天災地変、戦乱又は暴動、運輸機関等の事故又は争議行為、官公庁の命令その他事業者の責に帰さない事由により、プログラムの実施が不可能になり、又は不可能になる可能性が極めて高いと判断したとき

オ　消費者が定められた期日までにプログラムへの参加に必要な書類を送付しなかったとき

カ　消費者が長期にわたり連絡不能又は所在不明となったとき

キ　消費者が定められた期日までに対価を支払わなかったとき

(3) 契約の解除等について、解除等の時期の区分等の条件に応じた損害賠償又は違約金の額（換算レートの取扱いを含む。）を契約書に明示すること。

□明示してある　　□明示していない

付箋「３－３」をパンフまたはホームページのコピーに付すこと

## 4　海外機関への確実な支払い

(1) 取引先への支払い期日（支払い期日の合意がない場合は、出発日）までに、当該海外機関への支払いを履行すること。

(2) 出発日までに、消費者に対し、アクセプタンスその他海外機関が受入れを認めたことを証する書類を交付すること。※消費者に対し交付するアクセプタンスのサンプルを提出してください。

上記（1）～（2）について　　□了承する　　□了承しない

（上記（1）について、当機構に海外教育機関等より、特定する会社について支払い期日を守っていない旨の連絡があった場合、事実関係を確認の上、当該事実を公表するとともに、当該する会社の認証を取消す場合があります）

## 5　広告・表示

(1) パンフレット、ホームページ等により広告等を行う場合は、次の事項を表示すること。

①　事業者の名称（法人名と屋号が異なる場合は、その両方）、所在地及び連絡先

□明記してある　　□明記していない

②　事業者が提供するサービスの内容で次に掲げるもの

ア　種類、責任の範囲及び取引先との関係

イ　期間、対価、海外機関の概要及び滞在先の概要

□明記してある　　□明記していない

（特に「取扱代金」「代行料」等について消費者がすぐに確認できるように目に付きやすいように、かつ内容の理解が容易であるよう努めること。

③　約款(申込条件等)（複数の約款が適用される場合は、そのすべて）

□明記してある　　□明記していない

(2) (1)の場合は、次の事項を遵守すること。

①　大学において語学研修を行う旨を表示する場合、大学が語学研修の運営主体でない場合には、語学学

校が運営主体である旨を明瞭に表示すること。

□明瞭にしてある　　□明瞭にしていない（大学と運営主体の文字の大きさは同じでなくてはいけない）

当該コースを販売している場合、付箋「５－２－１」をパンフまたはホームページのコピーに付すこと

② 語学学校における日本人比率を表示する場合は、語学学校のクラスに参加する時期及び参加する者の語学レベルによって日本人比率が大きく異なる旨を明瞭に表示すること。

□　日本人比率は掲載していない　□当該条件通に表示している　□当該条件通に表示していない

学校紹介の箇所など、代表的な箇所１箇所に、付箋「５－２－２」を付すこと

③ 現地における充実した家庭生活の体験やホストファミリーとの触れ合いの内容について表示をする場合は、ペイイングシステムによるホームステイにおいて、家庭生活の体験やホストファミリーとの触れ合いが可能な場合と可能ではない場合がそれぞれどのような場合かを明瞭に表示すること。

□　そもそもホストと消費者との触れ合いについて表示していない

□　ステイ先がペイイングであり、触れ合いはホストの厚意であると「条件書等」に明記してある

□　ホストとの触れ合い（週末の旅行、一緒に食事を作るなど）を、消費者への誘引にしているが、これは、特にホストファミリーや仲介業者との契約書に基づくものである

□　ホストとの触れ合い（週末の旅行、一緒に食事を作るなど）を、消費者への誘引にしているが、これは、特にホストファミリーや仲介業者との契約書は存在しない

□　その他

当該事項がある場合、代表的な箇所１箇所に、付箋「５－２－３」を付すこと

④ ホストファミリーを通じて語学力が向上する旨の表示をする場合は、ホストファミリーの言語環境について、例えばホームステイ先が英語圏であれば、ホストファミリーが日常会話において英語を話す場合と話さない場合がそれぞれそのような場合であるかを明瞭に表示すること。

□　そもそもホームステイと語学力の上達の関連ついて表示していない

□　ホストファミリーの言語環境については、別な言語が家族内で話される可能性があることを「条件書」等に明記している。

□　ホームステイを通じて、語学力が上達するとの表現を使用しているが、それはステイ先のホストファミリー全員が、英語を話すことが確約され、他の言語が一切話されないという契約に基づいている。

□　ホームステイを通じて、語学力が上達するとの表現を使用しているが、それはステイ先のホストファミリーに英語を教える専門の技術があり、プログラムは契約に基づいている

□　ホームステイを通じて、語学力が上達するとの表現を使用しているが、特に消費者に問題点を明示していない

□　その他

当該事項がある場合、代表的な箇所１箇所に、付箋「５－２－４」を付すこと

⑤ 事業者名としては、その事業者が会社法人である場合には、「株式会社〇〇協会」「株式会社〇〇センター」等と会社登記簿どおりの社名をフルで表示すること。

□表示してある　　□表示していない

⑥ 優位性を意味する用語は、客観的事実に基づく具体的数値又はその根拠なしに使用しないこと。この場合、「最大」「No.1」「業界随一」「唯一」等の表示を行う際には、合理的な根拠を記載すること。

□そもそも当該する文言を表示していない　□根拠を基に表示している　□根拠なく表示している

⑦　「〇〇大使館賛同」「〇〇国××省認定」等の表示を行う際には、事実に反した表示をしないこと。

□表示自体がない　　□事実に反した表示はしていない　　□事実に反した表示をしている

⑧　消費者の体験談を掲載する場合は、事実に即したものとするとともに、留学等の時期（年月）を表示すること。

□掲載自体がない　　□事実に即し、時期を明記しているので、体験談の原本を提出できる

□　パンフ等に掲載の体験談の原本の提出が求められた場合、応じられない

当該事項がある場合、代表的な箇所１箇所に、付箋「５－２－７」を付すこと

⑨　営業保証金又は弁済業務保証金（旅行業法に定めるものをいう。）の記述をする場合は、旅行業務に関する契約以外は対象とならない旨を表示すること。

（旅行業者のみに適用）

当該事項がある場合、代表的な箇所１箇所に、付箋「５－２－８」を付すこと

⑩　その他、不当景品類及び不当表示防止法の規定に反する表示を行わないこと。

## 6　前受金の保全等にかかる基準

(1) 出発日の 90 日前までは、消費者に授業料等の前受金の（制度上期日が定められているビザの発行等に係る対価を除く。）の支払いを請求していない。

□請求していない　□請求している　□その他（　　）

(2) 次のいずれかの条件を満たすこと。

①　一定の健全な財務状況（直近の決算が債務超過でなく、かつ、直近の純資産額が直近３年間の最大赤字額以上であることをいう。）であること。

②　学費等を海外機関に送金するまで、消費者に代金を請求しない取引形態であること。

③　学費等の送金を代理しない取引形態であること。

④　供託、信託、保証金制度等により、消費者からの前受金総額の半分以上の額を保全する措置を講じていること。

（　　）の基準で申請する

## 7　その他

(1) 日本及び関係国の法令を遵守すること。

□遵守する　　□遵守しない

(2) 消費者の苦情を適切に受け付ける社内体制を構築・運用していること。

（例えば、営業担当がそのまま苦情処理をしていないか？→お客様相談室などを設けるのが望ましい）

□苦情窓口がある　　□苦情窓口がない

(3) 機構より要請した場合には、ＡＤＲ（裁判外紛争処理機関）における紛争処理を受け入れること。

□受け入れる　　□受け入れない

## Ⅱ．認証の特例・取消し等

(1) 機構は、事業者の対応がⅢに定める認証基準と同等の対応であると認める場合は、当該基準によらないことができる。

(2) 機構は、認証を受けた事業者にⅢに定める認証基準への違反があったと認める場合は、当該事業者に対し、認証基準に適合するよう業務の改善を要請することができる。

(3) 機構は、認証を受けた事業者にⅢに定める認証基準への重大な違反があったと認める場合又は(2)により要請した事業者の業務に改善が認められない場合は、当該事業者の名称を公表し、又は認証を取り消すことができる。

上記（1）～（3）について　　□了承する　　□了承しない

以上、確認内容に相違ありません。

年　　月　　日

会社名

記入者

役職

記入者直通電話番号

記入者メールアドレス