


## 特定商取引に関する法律(特定商取引法)の目的

資料 1 - 2 - 2

特定商取引法は、訪問販売など消費者トラブルが生じやすい特定の取引類型(7つ)を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律。特定継続的役務提供は7つの取引類型のうちの1つ。

## 特定継続的役務提供に係る制度の趣旨・目的

- 知識・技能の向上や身体のみ美化等に関する目的を実現させる役務(サービス)は、継続的に役務提供を受けることにより一定の効果等が生じることをもって誘引され、長期間かつ高額の継続的な契約となる傾向。
- 
- 契約内容や提供される役務の内容等についての情報提供が不十分であると、契約期間中の事情変更が生じた場合にも中途解約が認められなかったり、前払金の不当な没収や高額な違約金の請求がなされるなどといった悪質事業者による消費者トラブルが相次いで生じたため、トラブルの多い役務に限定して規制している。
  - 規制対象:「特定継続的役務提供」  
＝政令で定める「特定継続的役務」を、一定期間(1月又は2月)を超える期間に渡し、一定金額(5万円)を超える対価を受け取って提供すること

<政令で定められた特定継続的役務(現行は以下の7分野)>

- ① エステティック ② 美容医療 ③ 語学教室 ④ 家庭教師 ⑤ 学習塾 ⑥ パソコン教室 ⑦ 結婚相手紹介サービス

## 特定継続的役務提供に対する規制内容

- 書面の交付義務（特定商取引法第42条）
- 虚偽誇大広告の禁止（特定商取引法第43条）
- 不実告知・事実不告知の禁止（特定商取引法第44条）等

## 特定継続的役務提供における民事ルール

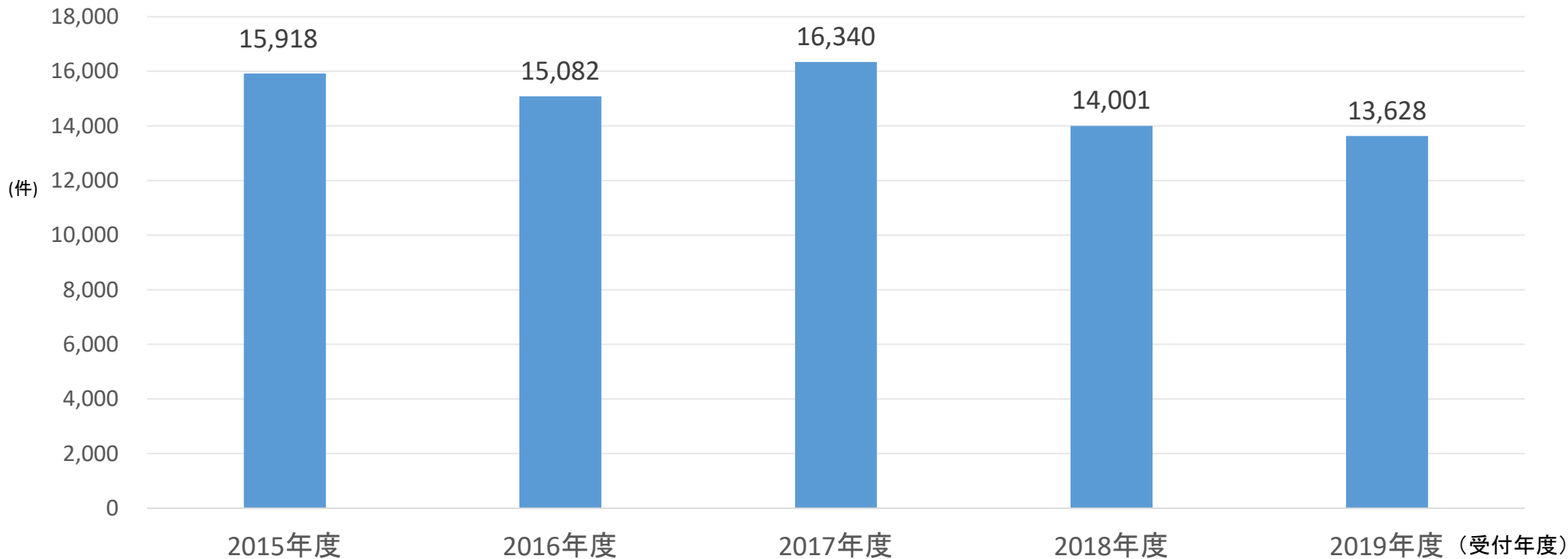
- クーリング・オフ（特定商取引法第48条）
- 中途解約（特定商取引法第49条） 等

## 書面交付を義務付けている趣旨

- 消費者への情報提供（契約内容の明確化）
- クーリング・オフの起算点の明確化

## 消費生活相談の傾向

PIO-NETに登録された特定継続的役務提供に関する相談件数(年度別)



(参考)

・PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2020年11月3日までのPIO-NET登録分。

・「特定継続的役務提供」に関する相談件数は、「エステティックサービス」、「外国語・会話教室」、「家庭教師」、「学習塾」、「パソコン・ワープロ教室」、「結婚相手紹介サービス」又は「美容医療サービス」に関する相談の合計件数であり、登録された内容は必ずしも特定商取引法に沿ったものとは限らない。

## 具体的な消費生活相談事例

### 【事例①】語学教室

消費者Aは、事業者Zの英語教室に新年度から通う予定で申し込んだが、その際に契約に関わる書面はなかった。新型コロナの影響で休講が続き、引っ越しの可能性も出てきたのでやめたいと消費者Aが伝えたところ、教材を受け取っていないもののその費用だけは支払ってほしいと事業者Zから言われた。

### 【事例②】パソコン教室

消費者Bは、事業者Yの従業員から「まとめて支払うと、期限なく受講できるキャンペーン中」と説明され、現金で約13万円支払い、契約をしたところ、領収書のみを受け取り、規約のようなものは受け取らなかった。その後、レッスンの際に講師から「あなたの受講期限は既に切れている。」と突然言われた。

### 【事例③】結婚相手紹介サービス

消費者Cは、事業者Xから口頭では期間の定めはないと言われ、約150万円を支払い、契約を締結した。契約書面はなく、メッセージアプリのやり取りだけしている。何度か女性を紹介されたが、その後紹介されなくなった。

### 【事例④】エステティック

消費者Dは、事業者Wと契約締結を行ったものの、翌日、クーリング・オフの申出書面を作成し、同社に郵送した。あわせて、消費者Dは、電話で同社の従業員に対して口頭でもクーリング・オフする旨を伝えた。しかし、実際には消費者Dが適法にクーリング・オフを行う旨の書面を同社に発送していたにもかかわらず、当該電話で同社の従業員から「1回、お店に来てもらって、書類を書かなくてはいけないので、クーリング・オフはできません。」と告げられた。

## 国による過去の特定継続的役務提供の行政処分(2015～2019年)

- ・ 平成28(2016)年8月24日  
エステ事業者Xに対する業務停止命令(9か月)及び業務改善に係る指示処分  
＜違反内容＞  
書面交付義務違反、虚偽誇大広告、不実告知、債務不履行、書類の備え置き義務違反 等
- ・ 平成30(2018)年2月16日:  
家庭教師及び学習塾事業者Yに対する業務改善に係る指示処分  
＜違反内容＞  
書面交付義務違反、迷惑勧誘
- ・ 平成30(2018)年3月28日  
エステ事業者Zに対する業務停止命令(6か月)及び業務改善に係る指示処分  
＜違反内容＞  
不実告知、書類の備え置き義務違反、迷惑勧誘、迷惑解除妨害、適合性原則違反