

特定商取引法 特定継続的役務提供編

解答

〔設問 1〕 定義

正答：③

法：第 41 政令：第 11 条及び第 12 条

特定継続的役務として、政令第 12 条において(1)いわゆるエステティックサロン、(2)いわゆる語学教室、(3)いわゆる家庭教師、(4)いわゆる学習塾、(5)いわゆるパソコン教室、(6)いわゆる結婚相手紹介サービスの 6 種類が規定されています。スポーツジムは、平成 28 年 10 月現在、政令で指定されていません。政令上、(1)のいわゆるエステティックサロンだけが、契約期間 1 月を超えるものであり、他は契約期間 2 月を超えるものと指定されている点にも注意が必要です。契約金額についてはいずれも 5 万円を超えるものと規定されています。

〔設問2〕 概要書面

正答：①

法：第42条第1項 省令：第32条

特定継続的役務提供は、取引内容が長期間にわたるものであり、契約内容が複雑で分かりにくいというえ、取引期間中に事業者が倒産するといったリスクが存在します。そのため、事業者に対して「契約を締結する前」に「取引の概要について記載した書面」を交付することを義務付けたものです。概要書面は契約をするかどうか消費者が最終的に選択する際の情報提供にあたるものであり、省令で定められた事項について記載が必要です。

〔設問3〕 契約書面

正答：③

法：第42条第2項及び第3項、法第48条

契約金額は役務の対価のみではなく、関連商品を購入している場合には、関連商品の対価も含めた合計金額を記載する必要があります。

契約書面とは締結した契約の内容及び当該契約に関して法律で定められた事項について情報提供するものであり、概要書面で代用できません。

また、クーリング・オフ期間は法律で定められた記載事項が全て記載された契約書面を交付した日から起算されます。

〔設問4〕 関連商品

正答：②

法：第48条第2項 政令：第14条別表第5

関連商品は、エステでは、(1)健康食品、栄養補助剤等、(2)化粧品、石けん（医薬品を除く。）及び浴用剤、(3)下着、(4)美顔器、脱毛器等。語学教室、家庭教師、学習塾では、(1)書籍、(2)カセット及びビデオテープ、CD、CD-ROM、DVD等、(3)ファクシミリ装置及びテレビ電話装置。パソコン教室では、(1)電子計算機及びワードプロセッサ並びにこれらの部品及び附属品、(2)書籍、(3)カセット及びビデオテープ、CD、CD-ROM、DVD等。結婚相手紹介サービスでは、(1)真珠並びに貴石及び半貴石、(2)指輪その他の装身具とそれぞれ政令で指定されています。

〔設問5〕 誇大広告

正答：①

法：第43条

全て誇大広告に該当する可能性があります。

ア、イ、ウとも、あたかも役務提供を受ける全ての者について、このような効果があると誤認させるような記述、表現となっており、そのような事実や根拠がなかった場合、問題があります。

なお、誇大広告の疑いがあり、その判断をするために必要があると認めるときは、法第43条の2に基づいて、当該事業者に対して、期間を定め、合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができることが規定されています。

〔設問6〕 不実告知

正答：②

法：第44条第1項

実績について事実を告げているのであれば不実告知に該当しません。ただし、実績について事実と異なることを告げたり、根拠のないことを告げたりすると不実告知に該当します。

「お好きな時間に必ず予約が取れます。」との告知は、役務の魅力を判断する上で重要な要素である予約の取りやすさについて事実と異なることを告げています。

また、「この契約はサービス価格で提供しているため、クーリング・オフはできません。」との告知は、クーリング・オフに関して事実と異なることを告げています。

〔設問7〕 重要事項不告知

正答：③

法：第44条第2項

他事業者との比較は消費者自身が行うべきことであり、事業者が他事業者の情報を提供する義務はありません。

予約の取りやすさは、役務の魅力を判断する上で重要な情報で、これを消費者に告げないことは重要事項不告知にあたります。

また、関連商品の購入が必須である場合は、その商品の内容や必要数量などについて告げる義務があります。



〔設問 8〕 迷惑勧誘

正答：③

法：第 46 条第 1 項第 3 号 省令：第 39 条第 1 号

長時間にわたって勧誘を続けることは迷惑な勧誘に該当する場合がありますが、消費者自らが望んだ場合や、消費者から承諾を得たうえで勧誘する場合は迷惑勧誘とならない可能性が高いです。

深夜までの勧誘は迷惑な勧誘です。

また、クーリング・オフの権利行使を妨害することは、迷惑な契約解除の妨害に該当する可能性が高いです。

〔設問9〕 クーリング・オフ

正答：②

法：第48条

クーリング・オフ期間内に役務の提供がなされた後、クーリング・オフが行使されると、事業者はすでに提供した役務の対価を得ることはできません。

クーリング・オフが可能な期間は、「初めて役務を提供された日から起算して」は誤りで、正しくは、「契約書面を受領した日から起算して」です。

また、政令で定められた関連商品については、クーリング・オフにより販売契約の解除が可能ですが、関連商品であっても消耗品を使用又は消費した場合は、クーリング・オフできません。

〔設問 10〕 中途解約

正答：③

法 49 条の規定は片面的強行規定であり、事業者が法 49 条の規定に反して消費者に不利な特約を設けても、無効になります。

役務提供開始後に中途解約された場合、事業者が請求できるのは、正しくは「提供された役務の対価に相当する額」と「解除によって通常生ずる損害の額」に法定利率による遅延損害金の額を加算した金額です。

また、中途解約の請求額算出の際、特別割引料金で契約していた場合は、その特別割引料金の単価で役務対価を算出しなければならず、中途解約時に契約締結時と異なる単価で計算することはできません。