

## 「特定継続的役務」に関する相談概要

- MECONIS 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。今回は平成16年1月1日法改正を受け、新規追加2役務を中心に分析を行ったものである。

分析項目：特定継続的役務

パソコン教室、結婚相手紹介サービス

エステティックサロン、外国語・会話教室、家庭教師、学習塾

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年4月～15年11月受付の相談データから抽出したものである。

### 1. 新規に追加された2役務について

平成16年1月1日から特定商取引法の規制対象となった2役務については下記のとおりである。

【表 - 1】新規追加規制の概要

特定継続的役務	期 間	関 連 商 品	損害賠償額上限	
			役務提供開始前	役務提供開始後 (提供された役務に対する費用の他)
いわゆる パソコン教室	2月を超え るもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子計算機、ワードプロセッサ、これらの部品、付属品</li> <li>・ 書籍</li> <li>・ 磁気的方法、光学的方法により音、影像、プログラムを記録したもの（CD-ROM、CD、カセット等）</li> </ul>	1万5千円	5万円又は契約残額の20%のうち低い額
いわゆる結婚相手紹介サービス	2月を超え るもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 真珠、貴石、半貴石</li> <li>・ 指輪その他の装身具</li> </ul>	3万円	2万円又は契約残額の20%のうち低い額

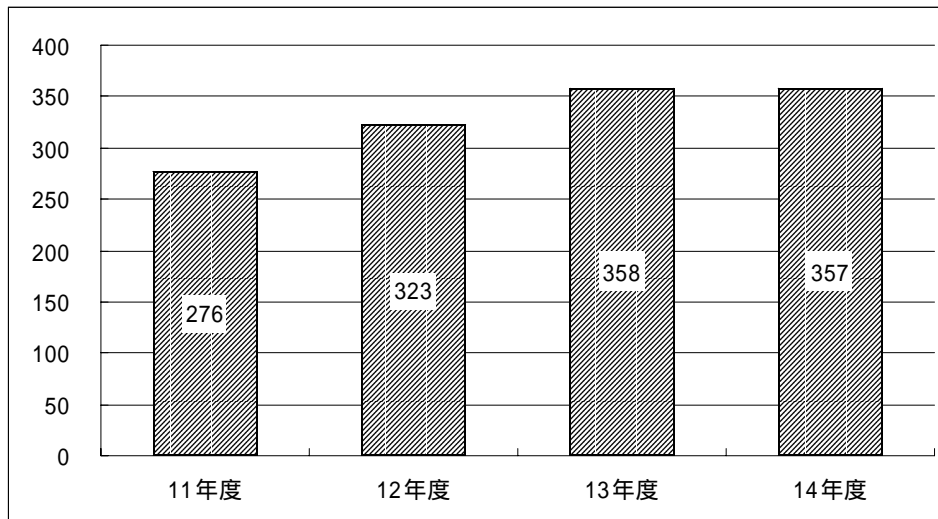
## 2. 新規追加2役務の相談の状況

### (1)「パソコン教室」

#### 相談件数

4年間の相談件数の推移を示したのが「図 - 1」である。

【図 - 1】「パソコン教室」相談件数



「パソコン教室」に関する相談件数は対前年度で見ると12年度は17.0%の増加、13年度は10.8%の増加、14年度はほぼ横ばいである。この4年間では29.3%の増加が見られ、増加傾向が顕著である。

#### 相談内容

【表 - 2】相談内容別相談件数上位5位

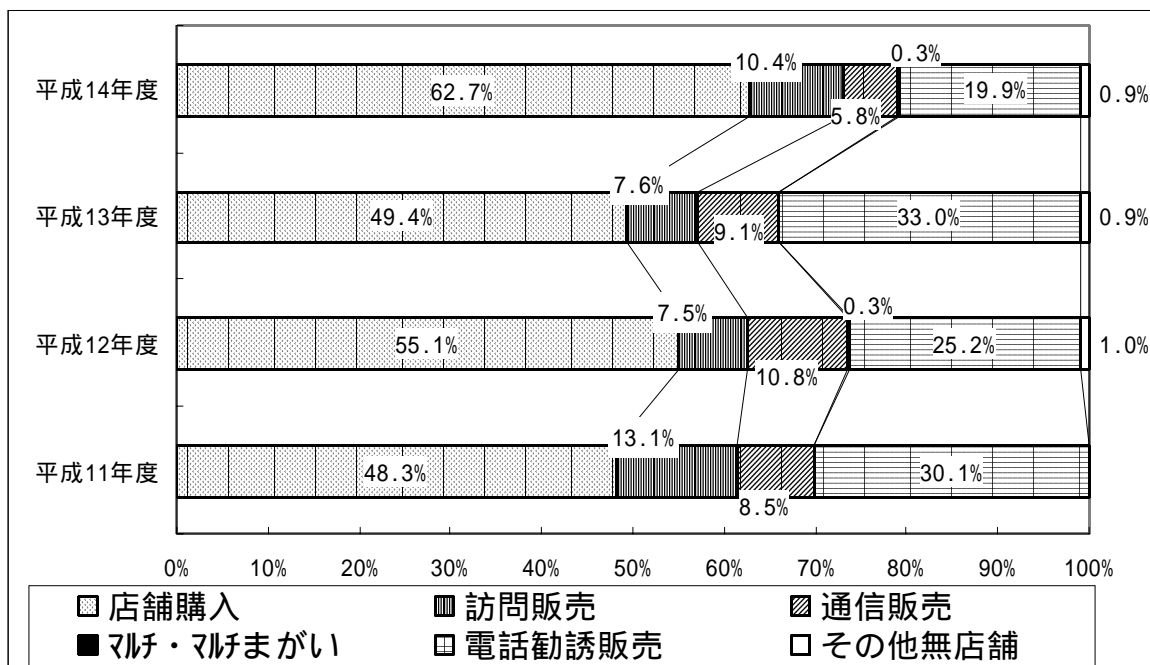
	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	解約	114	解約	143	解約	140	解約	193
2	電話勧誘	85	信用性	75	電話勧誘	112	返金	88
3	信用性	68	電話勧誘	74	クーリングオフ	64	電話勧誘	69
4	返金	36	返金	63	信用性	62	信用性	45
5	クーリングオフ	35	サイドビジネス商法	37	返金	61	約束不履行	33

相談内容を見ると、各年度とも1位は「解約」である。他の特定継続的役務と同様、解約をめぐるトラブルが多いことが伺われる。「電話勧誘」、「信用性」も上位に挙がっており、勧誘方法や事業者の信用性についての相談も多い。

## 販売購入形態

販売購入形態別に相談件数の割合の推移を示したのが「図 - 2」である。

【図 - 2】販売購入形態別相談件数の割合

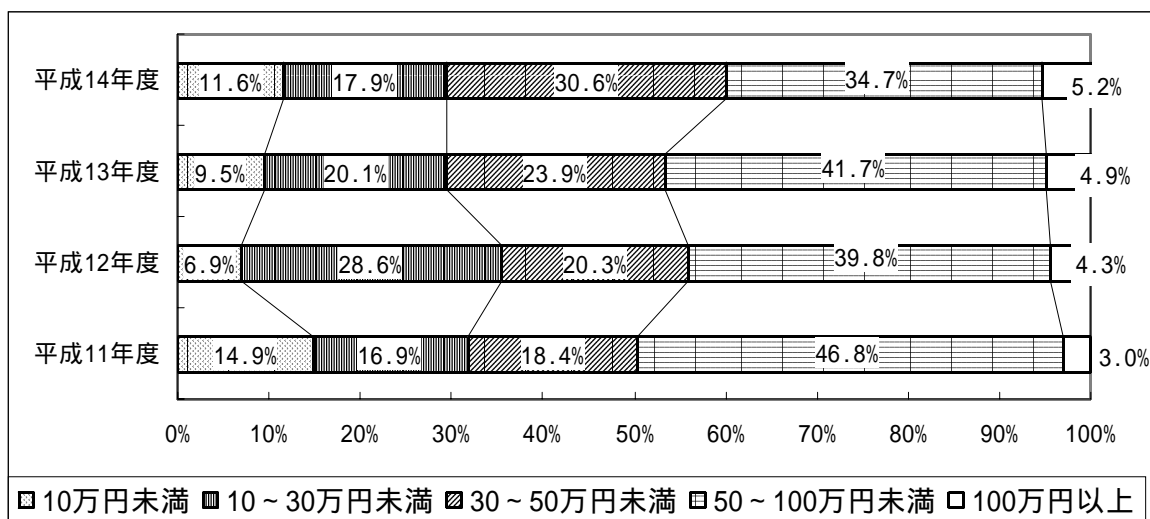


販売購入形態別では、各年度とも「店舗販売」が圧倒的に多いが、次いで「電話勧誘」によるものも多く、中には強引な勧誘により断りきれず契約してしまった例や「以前の契約を取り消すために必要」と勧誘されて高額な手数料を請求するといった二次被害の事例も多く見られる。

## 契約購入金額

契約購入金額別に相談件数の割合を示したのが「図 - 3」である。

【図 - 3】契約購入金額別相談件数の割合



【表 - 3】平均契約購入金額（単位:円）

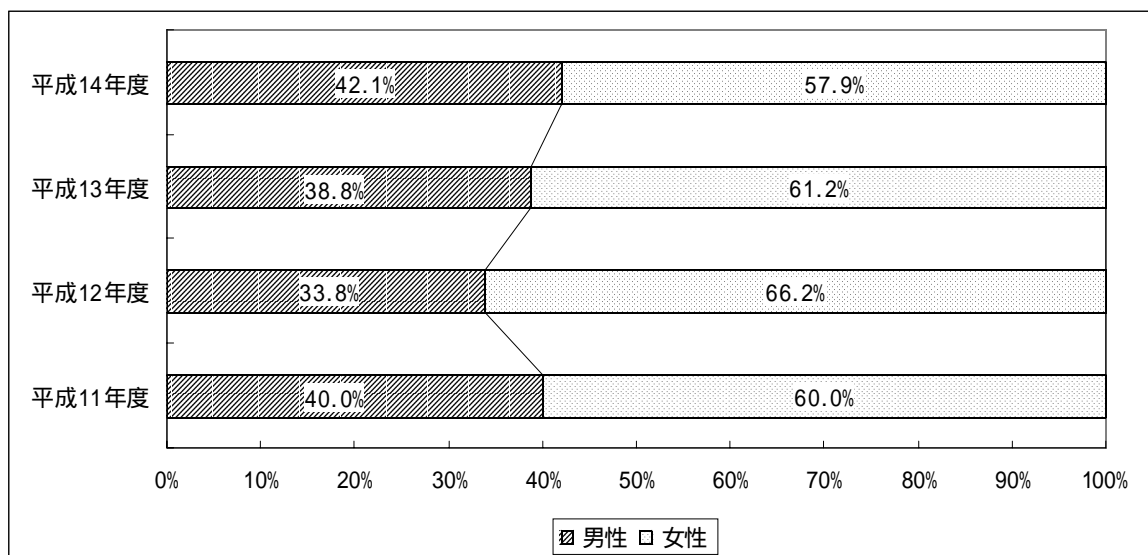
平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
463,865	459,370	472,274	462,719

各年度とも「50～100万円未満」の割合が最も高くなっており、比較的高額な契約が多いことがわかる。平均契約購入金額も「表 - 3」に示すとおり50万円近くなっている。

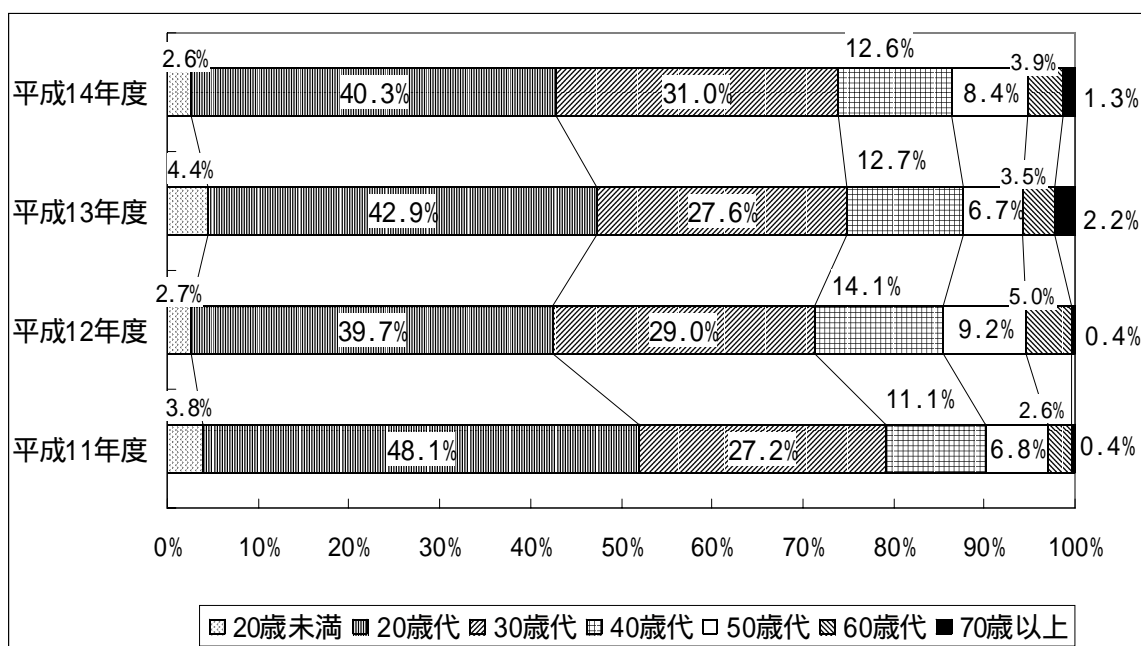
契約当事者の属性

契約当事者の属性は「図 - 4」、「図 - 5」、「図 - 6」のとおりである。

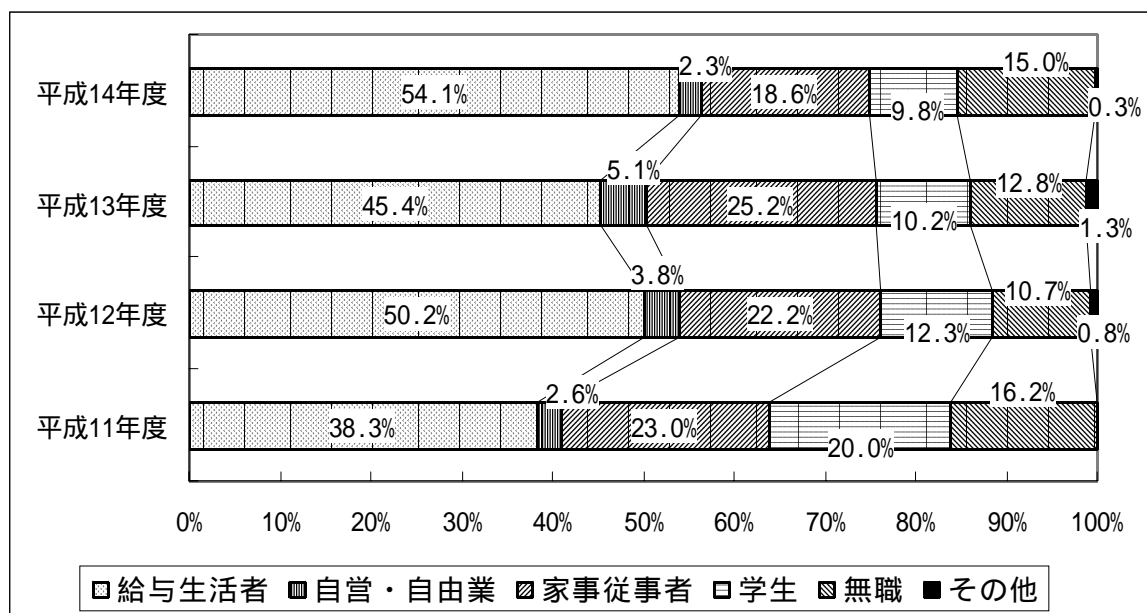
【図 - 4】契約当事者性別相談件数の割合



【図 - 5】契約当事者年代別相談件数の割合



【図 - 6】 契約当事者職業別相談件数の割合



性別では約6割が女性、年代別では「20歳代」が最も多く4割前後を占め、次いで「30歳代」が3割前後を占めている。職業別では「給与生活者」の割合が高く、「家事従事者」、「無職」と続いている。

#### 相談事例

##### ・契約（解約）に関するもの

・パソコン教室に申込みをして通ったが、契約時の説明と授業内容が違う。退会し、返金請求したが断られた。14回分45,000円払った。3回しか受講していないので未受講分の授業料を返金してほしい。

・パソコン教室の受講を申し込み、軽い気持ちで2,000円前金を払った。4日後に解約を申し出たら解約損料は5万円なので解約すると損をするといい、10万円のコースを勧められたがやめたい。未受講なのに解約料が高い。

##### ・勧誘方法に関するもの

・パソコン教室のパンフレットをもらいに行ったら、しつこく勧誘されて断りきれず契約してしまった。高額なのでやめたい。8日以内なら無条件解除と書いてあるが、教材に名前を書かされた。どうしたらよいか。

・4日前、街で説明会開催という看板を見て出向いた。説明を聞けると思ったのに強引に契約を勧められ、5千円払ったが何の金額か説明はなかった。教材を渡され、その場で名前を記入させられた。解約は受け付けられたが、特商法の適用にはならないので申込金の返金はしないと言われ、不満。

#### ・表示・広告に関するもの

・雑誌広告、HP広告を見て申し込んだパソコンスクールを解約したい。職場で即戦力になるようなレベルで教えると言われたので入会した。申込後、受講したらレベルが低く、授業内容はテキストを読むだけ。1回しか受講していない。解約を申し出たら、約款に書いてあるとおり中途解約はできないと言われた。

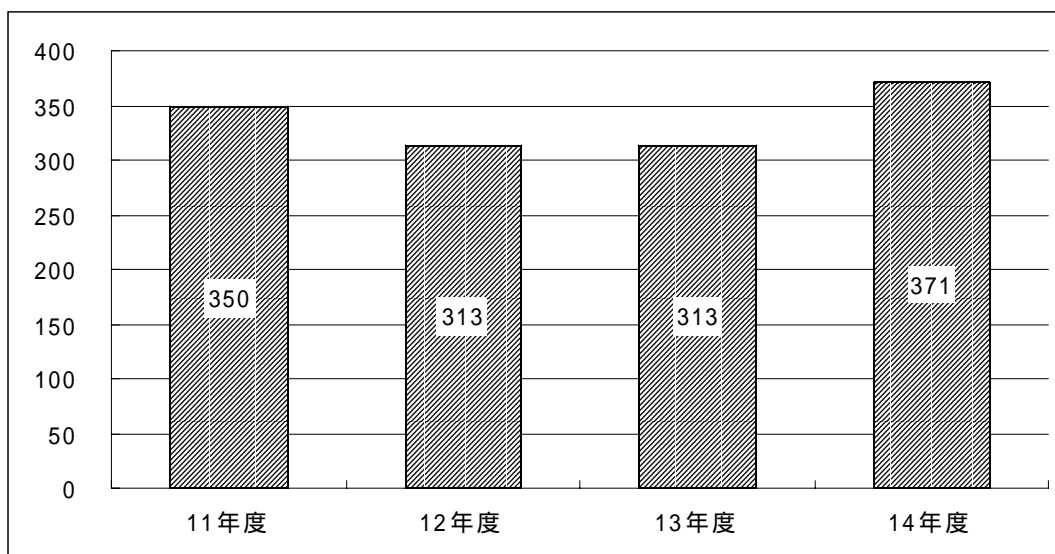
・習い事専門誌を見てパソコン教室に出向いたところ、料金が広告より10万円高額だった。申し出ると、雑誌社の誤植と言われたが信用できない。

## (2)「結婚相手紹介サービス」

### 相談件数

「結婚相手紹介サービス」に関する相談件数は「図 - 7」のとおり12年度に対前年度10.6%の減少が見られるものの13年度は変わらず、14年度は18.5%の増加に転じている。

【図 - 7】「結婚相手紹介サービス」相談件数



## 相談内容

相談内容別に上位5位まで示したのが「表 - 4」である。

【表 - 4】相談内容別相談件数上位5位

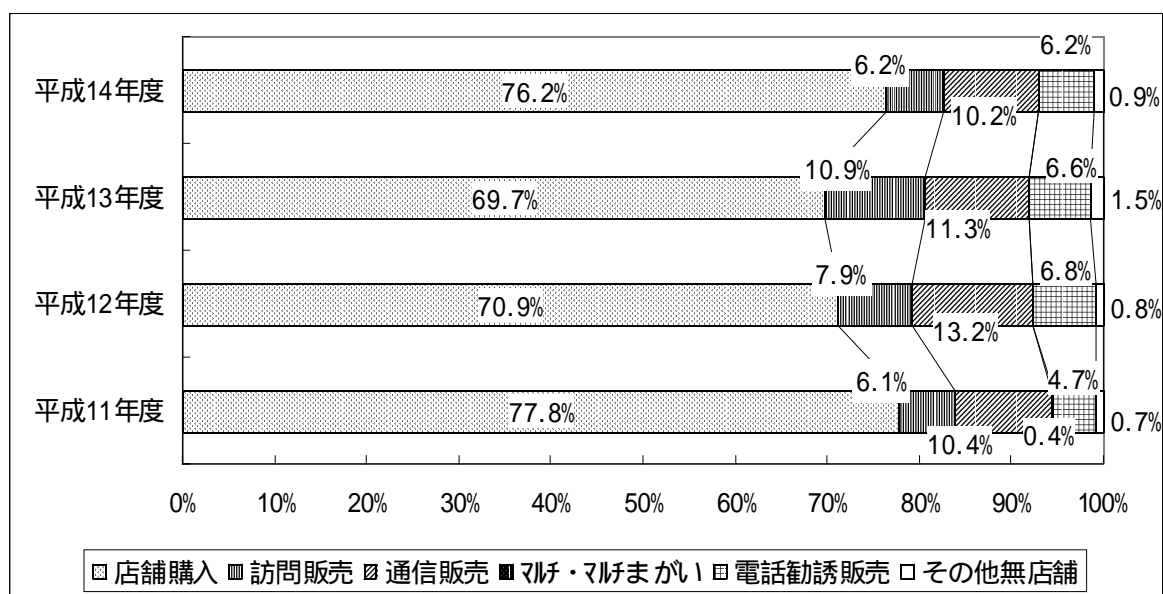
	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	解約	140	解約	135	解約	150	解約	151
2	信用性	107	信用性	92	信用性	69	返金	85
3	返金	54	返金	63	返金	62	信用性	77
4	約束不履行	37	約束不履行	43	約束不履行	44	約束不履行	51
5	雑誌広告	36	雑誌広告	31	クーリングオフ	34	クーリングオフ	46

各年度とも「解約」が最も多く、次いで「信用性」、「返金」など契約、解約を巡るトラブルが多いことがわかる。「解約したいが返金しないと規約にある」などの事例が代表的である。また「約束不履行」も上位に入っており、「サービスの内容が勧誘時の約束と違う」といった苦情も多い。

## 販売購入形態

販売購入形態別に相談件数の割合を示したのが「図 - 8」である。

【図 - 8】販売購入形態別相談件数の割合



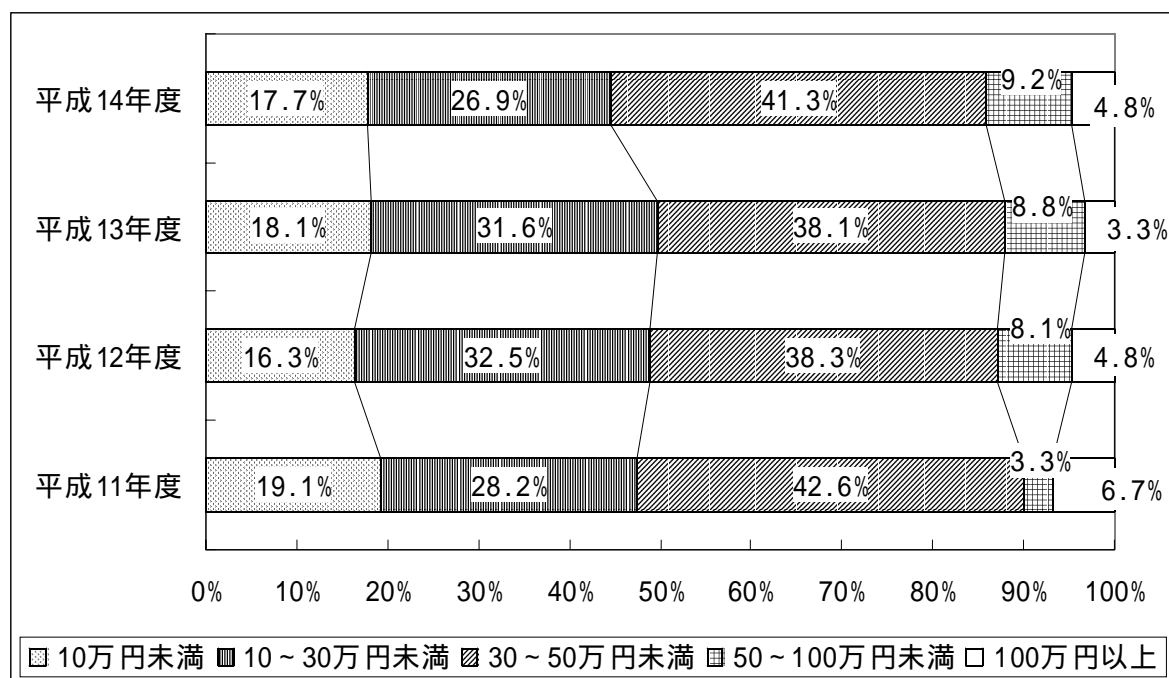
「店舗購入」が圧倒的に多く、7割から8割近くを占めている。これは消費者が自ら店舗に出向い

て契約した件数が多いことを示しているが、その後苦情に至る理由は、「契約時の説明とサービス内容が違う」など料金体系や役務の内容、違約金等についての契約時の説明が不十分であり、事業者に一方向的に有利な規約になっている場合があることなどが要因と見られる。

### 契約購入金額

契約購入金額別に相談件数の割合を示したのが「図 - 9」である。

【図 - 9】販売購入金額別相談件数の割合



【表 - 5】平均契約購入金額（単位：円）

平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
437,380	399,826	325,115	406,762

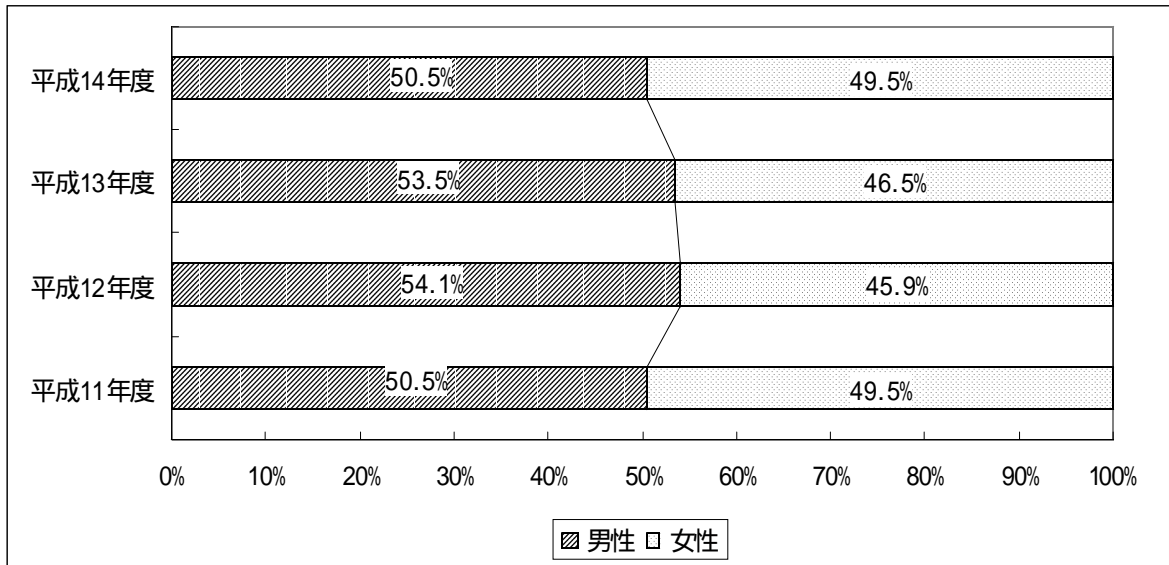
各年度とも「30～50万円未満」の割合が最も高く約4割を占めている。平均契約購入金額も「表 - 5」に示すとおり、40万円前後で推移している。次いで「10～30万円未満」の割合が高くなっており、3割前後の割合で推移している。100万円以上の契約も14年度で4.8%を占めており、高額なものの中には外国人を紹介するといった事例が多い。600万円という非常に高額な契約金額の詐欺まがいの事例も見られる。



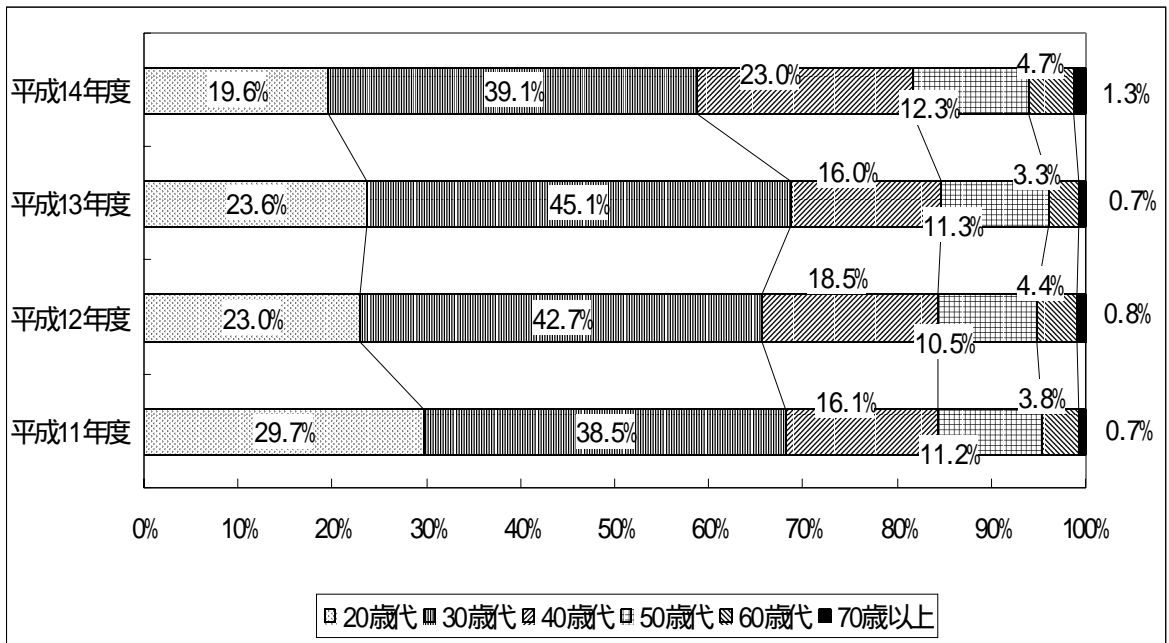
### 契約当事者の属性

契約当事者の属性を性別、年代別、職業別に示したのが「図 - 10」、「図 - 11」、「図 - 12」である。性別では男性がわずかに半数を上回るものの、男性、女性ともほぼ同じ割合である。年代別では30歳代が最も多く、各年度とも4割程度を占めている。職業別では圧倒的に「給与生活者」が多く、各年度とも8割近くを占めている。

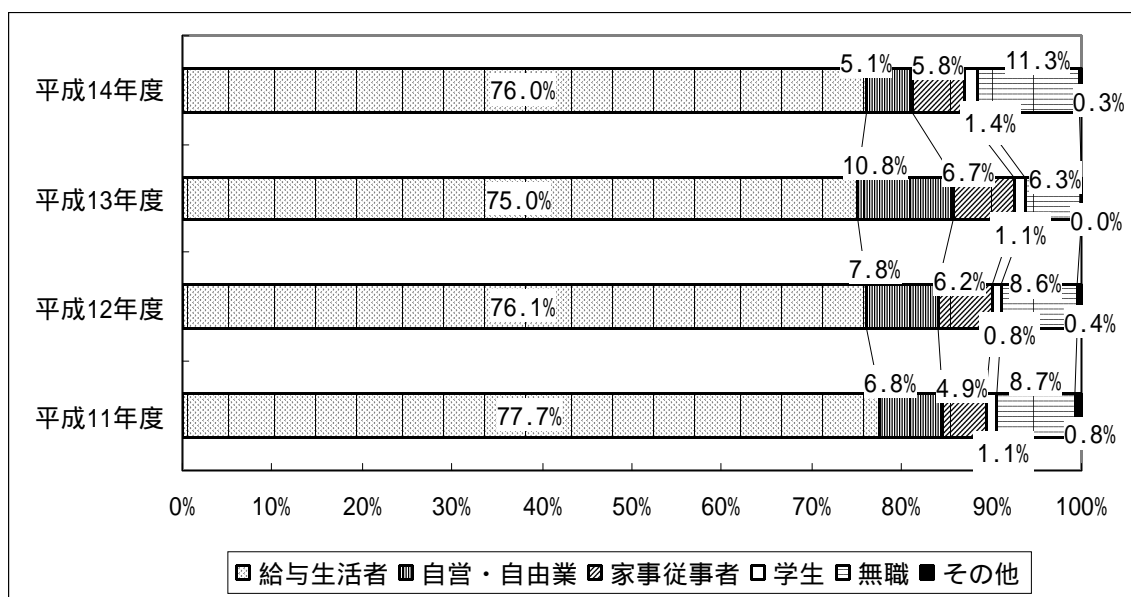
【図 - 10】契約当事者性別相談件数の割合



【図 - 11】契約当事者年代別相談件数の割合



【図 - 12】 契約当事者職業別相談件数の割合



### 相談事例

#### ・契約（解約）に関するもの

・息子が結婚情報サービスの契約をしたが収入がなく、支払が困難。インターネットで知り、店に出向いて契約した。考える時間がほしいと言ったが親に相談する必要はないと強引な勧誘に負けた。契約書面には借入れ総額のみで毎月の返済額の記載はなく、金銭消費貸借契約の説明はなかった。

・結婚相手紹介所に入会、2年間の登録で36万円支払ったが、家の事情で結婚の気分になれず解約したいが返金はなしとのこと。自分の都合によることはわかるし、書面にも記載はあるが、2か月しか入会していないのに全く返金されないのは納得できない。

・インターネットを見てアンケートに答えたら勧誘の電話があった。2時間くらい説得され契約したが、結婚は無理だと思うので解約を申し出たら断られた。継続的役務契約で法規制の対象になるとニュースで見たがいつからか。

#### ・勧誘方法に関するもの

・インターネットで心理テストを受けたら電話があり呼び出された。大企業の人やモデルの人もいる。自分の娘もここで紹介された人と結婚したなどと言われ、強引に勧められ契約した。パーティーに行ってみたら勧誘時の話のような人たちではなかった。

・折込広告を見て申し込んだお見合いパーティー。気のあった人がいて、その人と会いたいのなら入会しないと会わせないといわれ強引に入会させられた。その人とは個人的に会う約束をしたので入会の必要はないし、その人も入会者ではない。その会場で入会の申込を受け付ける話は聞いていなかった。

#### ・役務（サービス）の内容に関するもの

・月1回は新しい人を紹介してくれる約束が守られていない。またパーティーの参加者がサクラのようである。解約したいが返金されるか。規約には退会は自由だが返金しないとあり。

・毎月送られるはずの紹介書類が5～10日遅れて届く。7名くらいの女性のリストがあり、希望を連絡しても何の連絡もなく、どんな処理がされているか不審。解約するにも一度支払った手数料、登録料は戻らないと書面に記載してある。どうしたらよいか。

#### ・広告に関するもの

・電話帳の結婚相談所の広告に女性無料とあったので電話したら高額請求されそうだった。問題広告だ。女性は登録料・お見合料・写真代は無料。成婚料についてはほぼ男性が負担するので女性は結果的に無料と書いてある。全ての男性にあてはまるわけではない。だまされる女性も多いのではないか。

・雑誌広告を見て電話連絡し、結婚相手紹介を約束され入会した。ドクターコースに入会すればすぐ3人紹介できる、1年半で入会金35万円と電話で説明された。入会金を支払えば近日に相手を紹介すると約束したが、契約から4か月経っても相手に一度も会わせてくれない。

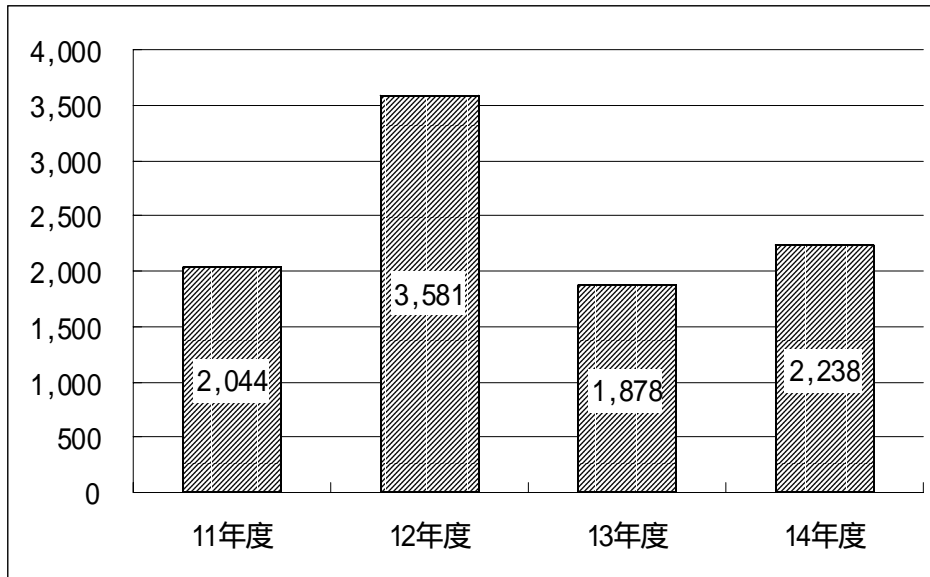
### 3. その他の特定継続的役務に関する相談

#### (1) 「エステティックサービス」

##### 相談件数

「エステティックサービス」に関する相談件数は12年度に著しい増加が見られるが、これは事業者の倒産があったことによる一時的な増加と見られ、13年度は減少しているが、14年度には再び増加に転じ、対前年度19.2%の増となっている。

【図 - 13】「エステティックサービス」相談件数



相談内容

「エステティックサービス」に関する相談内容を上位5位まで示したのが「表 - 6」である。事業者の倒産があった12年度以外は「解約」が最も多くなっている。

【表 - 6】相談内容別相談件数上位5位

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
1	解約 1,081	倒産 1,863	解約 853	解約 1,100
2	痩身 535	解約 1,248	クーリングオフ 546	キャッチセールス 504
3	クーリングオフ 498	約束不履行 812	キャッチセールス 509	クーリングオフ 477
4	キャッチセールス 374	痩身 736	痩身 317	返金 444
5	無料商法 320	返金 455	高価格・料金 263	痩身 379

相談事例

・雑誌広告を見て、5回で9千円のお試しエステを受けた。その期間中に5回では改善は無理と言われ、痩身エステを契約。次に無駄毛処理もした方がよいと勧誘され、脱毛用化粧品、エステで使用するジェル、さらに痩身エステも契約。その後、補正下着もつけると効果大と勧誘。いくらなら払えると施術中勧誘され、断れなかった。化粧品は肌に合わず、支払いもつらいので解約したい。

・駅で声をかけられ、モニターとして新企画に協力してくれと勧誘され、特別料金で信販契約を

した。高額なため何度も解約を考えたが不安に思いながらできなかった。やっと解約の決心がついた時には有効期限が過ぎていると言われ、だまされたと感じた。何とか解約したい。

・くじに当たったので無料エステができると言われ出向いて受けた。そこで10回5万円の美顔エステの契約をしてしまったが解約したい。

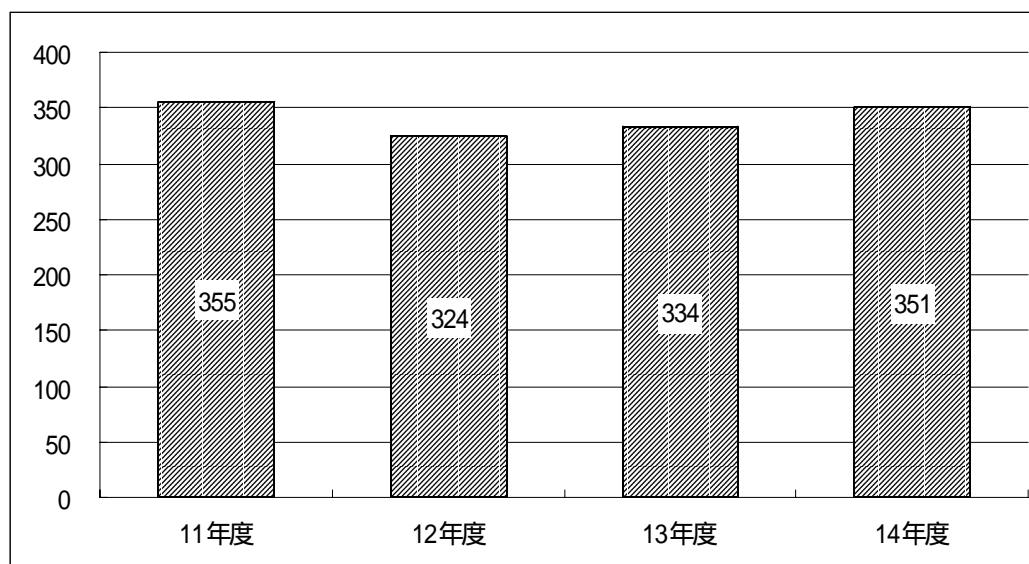
・友人に無料エステに誘われて出向いたら、エステと化粧品の契約をさせられた。高額なので翌日電話で解約を申し出たが、担当者が3日後、1週間後と解約手続きをするのを引き伸ばし、なかなか応じてくれない。催促したところ化粧品の代金は支払うよう言われた。使っていないのに納得できない。

## (2)「学習塾」

### 相談件数

「学習塾」に関する相談件数は、「図 - 14」に示すとおりであるが、この4年間の推移を見ると大きな増減は見られない。

【図 - 14】「学習塾」相談件数



### 相談内容

「学習塾」に関する相談内容について上位5位まで示したのが「表 - 7」である。

【表 - 7】相談内容別相談件数上位5位

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	解約	178	解約	179	解約	174	解約	213
2	返金	80	返金	81	返金	115	返金	124
3	電話勧誘	72	電話勧誘	63	約束不履行	59	解約料	58
4	信用性	52	解約料	56	電話勧誘	49	電話勧誘	51
5	解約料	44	信用性	39	解約料	38	信用性	42

各年度とも1位は「解約」であり、2位が「返金」となっている。「解約したいが返金されない」といった中途解約に関する相談が多い。また「電話勧誘」も上位に挙がっており、販売方法としては「電話勧誘」をきっかけに契約することが多いことがわかる。中には断っているにもかかわらず何度も電話をかけてくるケースも見られ、勧誘方法に問題のあるケースも多い。

#### 相談事例

- ・ 高校生のための学習塾。東京で1位、こちらの方から選んだ人のみ入塾可能、今まで解約などは1件もないなどと言って勧誘電話が何度もかかる。面接に来てくれと言われているが迷っている。

- ・ 5ヶ月前学習塾を解約したが清算金が戻らない。44万5千円が返金されるはずなのに、約束が次々と延ばされて不安。どうすればよいか。

- ・ 電話勧誘で知り、見学後に契約した学習塾。子供は喜んで通っているが、別の塾から勧誘電話があり、子供が通っている塾は問題のある塾で解約が多いと言われ心配になった。本当か。

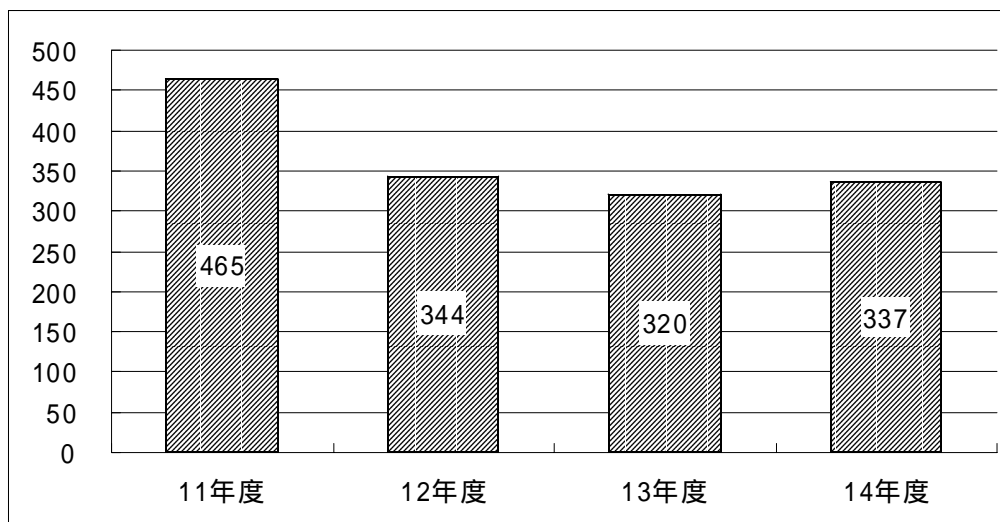
- ・ 一度見学した塾からの電話勧誘に悩まされている。一日に何回もかかって来て断っても変わらない。どう対応したらよいか。

### (3)「家庭教師」

#### 相談件数

「家庭教師」に関する相談件数は、11年度に最も多くなっており、12年度に対前年度26.0%減少し、その後は大きな変動はない。(図 - 15)

【図 - 15】「家庭教師」相談件数



#### 相談内容

「家庭教師」に関する相談内容を見ると「解約」、「クーリングオフ」、「家庭訪販」、「電話勧誘」が各年度とも上位に挙がっている。「強引な勧誘により契約したが高額なので解約したい」といった相談が多く見られる。(表 - 8)

【表 - 8】相談内容別相談件数上位5位

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	解約	175	家庭訪販	130	解約	136	解約	159
2	クーリングオフ	131	解約	121	家庭訪販	133	家庭訪販	137
3	家庭訪販	130	クーリングオフ	94	クーリングオフ	86	商品・役務セット販売	103
4	信用性	76	電話勧誘	74	商品・役務セット販売	85	クーリングオフ	83
5	解約料	71	商品・役務セット販売	67	電話勧誘	79	電話勧誘	56

#### 相談事例

- ・電話で資料を送付したいと言うので応じたら、家庭教師の無料体験を勧められた。勧誘員が説明に来ると言うが不審。最初は「1回無料体験ができる」と言われたので約束したのに「どの先生が合うか判断しに行く」と言ってきた。話が違うので心配になった。どうすればよいか。
- ・家庭教師派遣契約をしてチケットを69万円分購入した。中途解約を申し出たら返金できないと言われた。おかしいのではないか。

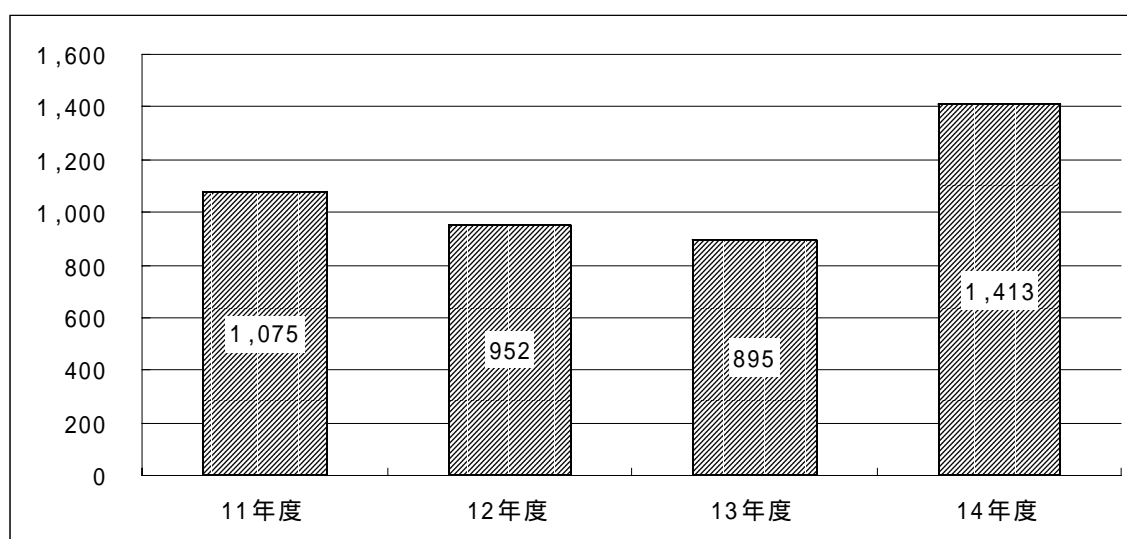
・電話で家庭教師の無料体験の勧誘を受け、訪問されたが、アンケート代として2万円もらわないと帰れないと言って夜9時頃まで粘り、根負けして支払ってしまった。その直後入会申込書に記入させられたが、契約するつもりはなかった。解約のハガキを出したが大丈夫か。

#### (4)「外国語・会話教室」

##### 相談件数

「外国語・会話教室」の相談件数は13年度までは減少傾向にあったものの、14年度に対前年度57.9%の急激な増加が見られる。これは英会話教室の倒産があったことによる一時的な増加と思われる。(図 - 16)

【図 - 16】「外国語・会話教室」相談件数



##### 相談内容

「外国語・会話教室」に関する相談内容を見ると各年度とも1位は「解約」である。中途解約に関するトラブルが多いことがわかるが、その他には、「アポイントメントセールス」も多くなっており、勧誘方法に問題があるケースも多いことがわかる。(表 - 9)

【表 - 9】相談内容上位5位

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
1	解約 621	解約 478	解約 453	解約 659
2	解約料 144	クーリングオフ 146	返金 176	倒産 286
3	アポイントメントセールス 143	返金 145	クーリングオフ 167	返金 273
4	信用性 131	アポイントメントセールス 135	解約料 156	約束不履行 244
5	返金 124	解約料 130	電話勧誘 115	アポイントメントセールス 239



## 相談事例

・有効期間1年間の英会話教室の契約をしたが、都合で通えず半年後に解約した。10回くらいしか通っていないのに解約後1年経ってもまだ解約料を支払っている。解約料が高すぎるのではないか。

・英会話教室に申し込み、自己都合で中途解約を申し出た。契約時の単価より解約時の単価の方が高い。契約書を読んでも単価の変更について理解できず不満。

・障害を持つ娘が街を歩いている声をかけられ、英会話スクールの契約をしたようだ。部屋に教材があったので契約したことがわかった。契約書はどこにあるかわからないし、本人は契約をしたという意識がないようだ。教室へは一度も行っていないと言う。何とか解約させたいがどうしたらよいか。成年後見制度についても教えてほしい。

## 4. 「特定継続的役務」に関する相談の問題点

「継続的役務」は契約期間が長く、高額な契約が多いことから解約、返金をめぐるトラブルが非常に多い。「特定継続的役務」に関する特定商取引法による規制は平成11年10月から始まっているが、法規制がされている役務については消費者トラブルの解決が一定程度なされていると思われる。今回の指定役務の追加により、これまで解決が難しかったケースについても解決が図られることが期待される。

今回追加された役務以外にも消費者トラブルの相談が寄せられている「継続的役務」もあり、各業界・事業者への自主規制に期待する一方、法規制についても議論が必要と思われる。