

「特定継続的役務」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この情報は、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M E C O N I S（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。

分析項目：特定継続的役務（エステティックサロン、外国語・会話教室、家庭教師及び学習塾）

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10年4月～14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13年4月～14年3月に受け付けた平成13年度の相談データである。

1 特定継続的役務の相談件数（過去4年間の推移）

特定継続的役務として法で規制されている「エステティックサロン」、「語学教室（以下、「外国語・会話教室」という）」、「家庭教師」及び「学習塾」は、役務提供期間が原則として2月を超える契約（エステティックサロンは1月）であって、契約金の総額が5万円を超えるものとなっている。ここでは、法規制の対象となるものかどうかを問わないで、それぞれの相談件数をまとめたものが「表 - 1」である。

【表 - 1】特定継続的役務相談件数（年度別推移）

特定継続的役務	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
エステティックサービス	1,900件	2,044件	3,581件	1,878件
エステティックサービス(一般)	591	659	1,489	620
脱毛エステ	332	377	823	405
美顔エステ	415	436	634	393
痩身エステ	512	472	529	361
他のエステサービス	50	100	106	99
外国語・会話教室	1,650	1,075	952	895
家庭教師	382	465	344	320
学習塾	322	355	324	334
計	4,254	3,939	5,201	3,427

この表で、「エステティックサービス」について、12年度に「3,581件」と突出して多くなっているが、この件数から業界大手E社の自己破産申請日以降の同社の相談（1,699件）を差し引くと「1,882件」となり、この相談件数では前年度の件数よりも減少となる。平成13年度の件数（1,878件）は、10年度及び11年度の件数を下回り、減少傾向がみられる。

また、「外国語・会話教室」についても、10年度の相談件数が突出しているが、これも10年4月にT社の教室が閉鎖になっているので、このT社に係る相談件数「715件」を差し引くと「935件」となり、この件数は12年度の相談件数を下回る。13年度の「895件」は、前年度よりも「6.0%」の減少である。

「家庭教師」に関する相談件数は、10年度から11年度にかけて「21.7%」の増加となったが、12年度は前年度よりも「26.0%」減少し、13年度も前年度に比べ「7.0%」の減少である。

「学習塾」に関する相談件数は、10年度以降、年度ごとに多少の増減がみられるが、あまり変わらない件数となっている。

以下、それぞれの役務ごとに、平成13年度の相談内容等を分析する。

2 エステティックサービスの相談

エステティックサービスの相談のうちで「苦情」の占める割合をみると、約9割を占め、「問合せ」は約1割と少ない。この比率は、年度によつての違いはあまりみられない（表-2）。

性別では、圧倒的に「女性」が多いが、「男性」も12年度を除いて、「5～6%」台を占めている。

【表-2】エステティックサービス相談件数（区分・性別）

エステサービス		平成10年度	平成11年度	平成12年度	12年度分から E社倒産分除外	平成13年度
区 分	苦 情	1,742(91.7)	1,847(90.4)	3,321(92.7)	1,670(88.7)	1,736(92.4)
	問 合 せ	158(8.3)	196(9.6)	258(7.2)	210(11.2)	141(7.5)
	要 望	0(0.0)	1(0.0)	2(0.1)	2(0.1)	1(0.1)
性 別	男 性	109(5.7)	133(6.5)	128(3.6)	105(5.6)	114(6.1)
	女 性	1,772(93.3)	1,895(92.7)	3,436(95.9)	1,763(93.7)	1,754(93.4)
	団体・不明	19(1.0)	16(0.8)	17(0.5)	14(0.7)	10(0.5)
計		1,900(100.0)	2,044(100.0)	3,581(100.0)	1,882(100.0)	1,878(100.0)

（括弧内の数字は、パーセント。以下同じ。）

「年代別」では、「20歳代」の比率が最も高く、13年度、6割近い。次いで多いのは「30歳代」であり、13年度、2割近い。なお、「表-2」から「表-4」で「E社倒産分以外」と

あるのは、E社の自己破産申請日以降にE社に関する相談であるとみられたもの（1,699件）を除くことによりE社倒産による影響を排除しようとしたものである。

【表 - 3】エステティックサービスの相談者（年代別・年度別）

エステサービス	平成10年度	平成11年度	平成12年度	12年度分から E社倒産分除外	平成13年度
20歳未満	94(4.9)	77(3.8)	55(1.5)	52(2.8)	85(4.5)
20歳代	1,090(57.4)	1,196(58.5)	1,653(46.2)	1,031(54.8)	1,065(56.7)
30歳代	330(17.4)	344(16.8)	1,082(30.2)	393(20.9)	349(18.6)
40歳代	140(7.4)	163(8.0)	344(9.6)	160(8.5)	150(8.0)
50歳代	130(6.8)	144(7.0)	209(5.8)	121(6.4)	115(6.1)
60歳代	26(1.4)	40(2.0)	66(1.8)	35(1.9)	23(1.2)
70歳以上	8(0.4)	7(0.3)	18(0.5)	12(0.6)	10(0.5)
団体・不明	82(4.3)	73(3.6)	154(4.3)	78(4.1)	81(4.3)
計	1,900(100.0)	2,044(100.0)	3,581(100.0)	1,882(100.0)	1,878(100.0)

【表 - 4】エステティックサービスの内容キーワード上位10位（年度別）

	平成10年度	平成11年度	平成12年度	12年度分から E社倒産分除外	平成13年度
	解約 (956)	解約 (1,081)	倒産 (1,863)	解約 (945)	解約 (853)
	痩身 (440)	痩身 (535)	解約 (1,248)	クーリングオフ (429)	クーリングオフ (546)
	クーリングオフ (395)	クーリングオフ (498)	約束不履行 (812)	痩身 (404)	キャッチセールス (509)
	キャッチセールス (287)	キャッチセールス (374)	痩身 (736)	キャッチセールス (341)	痩身 (317)
	無料商法 (223)	無料商法 (320)	返金 (455)	高価格・料金 (253)	高価格・料金 (262)
	次々販売 (205)	商品・役務セット販売 (264)	クーリングオフ (447)	商品・役務セット販売 (246)	商品・役務セット販売 (258)
	商品・役務セット販売 (204)	高価格・料金 (261)	次々販売 (378)	無料商法 (224)	返金 (229)
	返金 (199)	次々販売 (242)	キャッチセールス (341)	返金 (192)	無料商法 (222)
	高価格・料金 (189)	返金 (205)	高価格・料金 (318)	次々販売 (175)	次々販売 (196)
	雑誌広告 (155)	雑誌広告 (141)	商品・役務セット販売 (269)	倒産 (171)	約束不履行 (141)

「内容キーワード上位10位」について「12年度分からE社倒産分除外」と「平成13年度」を比較すると、「クーリング・オフ」が「117件」の増加、また、「キャッチセールス」が「168件」の増加となったことが目立つ。一方、「解約」が「92件」減少し、また、「痩身」について「87件」減少したことが目立つ。

(1) 「脱毛エステ」の相談事例

事例1：新聞折込広告を見て店に出向き、あごのメンズ脱毛エステを受けた。その直後から腫れがひどく、化膿して膿みも出た。脱毛の種類は電気脱毛。近所の皮膚科の診断では、脱毛後に適切な処理を行わなかったため、細菌が入り化膿したとの話だった。治療費とエステ代金（66,000円）の返金を請求したい。

事例2：2年前、永久的に脱毛できると言われ、30万円の契約をした。カウンセリングで写真を見せられ、こんな風になると言われた。30万円で効果があると言われてやったが効果が無く、追加20万円で大丈夫と言われ契約した。しかし、チケット分の施術は全部終わったのに、効果が無い。クレジットの支払いは、まだ30万円分残っている。減額してほしい。

(2) 「美顔エステ」の相談事例

事例3：エステの契約をして「そばかす」を半年で取るサービスを受けた後、特別会員の契約をしたが、説明と実際とが違う。最初はエステが毎月1万円のできる、特別会員契約は1ランク上のサービスと説明され、自由に止められると思った。いずれも化粧品はついていただけで、詳しいことは何も説明されていない。クレジットも2回目は2社になっているし、総額は100万円以上になるのに説明されなかった。支払えないので、解約したい。

事例4：インターネットの電子広告からのメールで、「3千円でメイク伝授」につられて出向いた。2回目にプラス3千円で眉毛描きを教わった。「無料のフェイシャルが可」と言われて出かけた3回目に、夜6時から10時半まで勧誘されて、高額な美顔エステと化粧品を契約（約31万円）。その際、スキンケア用と一部化粧品を渡された。「使用感を試して」とその場で開封を促され、5本開封した。信販会社からの契約確認にOKしているが、クーリングオフしたい。

(3) 「痩身エステ」の相談事例

事例5：区内のいろいろな店を紹介している広告誌を見て出向いた。40万円で20回の施術プラス2回のサービスで痩身の結果を出すと言われ、現金払いをした。しかし、通いだすといろいろな商品を勧められ、仕方なく買ったものもある。17回通ったが効果が出ないので、更に次の契約を勧められた。通いづらいので、今止めたら残る5回分について返金してもらえるか。

事例6：痩身エステと健康食品、美容器具と次々と契約。ついには指輪も買わされた。この指

輪は、展示会に担当者から誘われ、見るだけでよいとのことで出向き、買うことになったもの。質屋に見てもらったら、10分の1の値打ちしかないと言われた。信用できなくなったので、エステも全て止めたい。

(4) 「その他のエステサービス」の相談事例

事例7：街頭キャッチセールスでアンケートを受け、アロマエステを体験し、契約した。エステを受けた後で、「今の下着では効果が出ない」と補正下着を勧められ、10年ぐらいは使用できると6セットを契約。その後、「当店のモデルになってほしい」とダイヤモンド、プレスレットを値引きされて、断れずに契約。仕事が派遣で収入が一定でなく、支払い困難のため解約したい。

3 「外国語・会話教室」に分類された相談

「外国語・会話教室」の相談件数は、10年度にT社の倒産に係る相談（715件）を除くと、10年度から12年度まで、1,000件前後で推移してきた。13年度は、前年度よりも「57件」（6.0%）の減少である。また、相談に占める苦情の割合は、11年度に「81.6%」であったが、13年度は「89.7%」と苦情の比率が高まっている（表 - 5）。

相談者の性別では、13年度、男性が約3割、女性が約7割を占める（表 - 5）。この構成比率は、過去3年間ほとんど変わらない。

【表 - 5】「外国語・会話教室」の相談件数（区分・性別）

語学教室		平成10年度	10年度分から T社倒産分除外	平成11年度	平成12年度	平成13年度
区 分	苦情	1,460(88.5)	759(81.2)	877(81.6)	819(86.0)	803(89.7)
	問合せ	189(11.5)	175(18.7)	198(18.4)	133(14.0)	92(10.3)
	要望	1(0.1)	1(0.1)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
性 別	男性	489(29.6)	319(34.1)	345(32.1)	296(31.1)	276(30.8)
	女性	1,143(69.3)	602(64.4)	718(66.8)	647(68.0)	606(67.7)
	団体・不明	18(1.1)	14(1.5)	12(1.1)	9(0.9)	13(1.5)
計		1,650(100.0)	935(100.0)	1,075(100.0)	952(100.0)	895(100.0)

「外国語・会話教室」の相談者年代をみたのが、「表 - 6」である。13年度の集計では、「20歳代」が最も多く約4割を占め、続いては「30歳代」が約2割、「40歳代」は約1割である。

【表 - 6】「外国語・会話教室」の相談者（年代別・年度別）

語学教室	平成10年度	10年度分から T社倒産分除外	平成11年度	平成12年度	平成13年度
20歳未満	57(3.5)	45(4.8)	54(5.0)	46(4.8)	43(4.8)
20歳代	772(46.8)	393(42.0)	482(44.8)	389(40.9)	372(41.6)
30歳代	348(21.1)	178(19.0)	213(19.8)	212(22.3)	212(23.7)
40歳代	210(12.7)	145(15.5)	144(13.4)	129(13.6)	121(13.5)
50歳代	158(9.6)	111(11.9)	118(11.0)	98(10.3)	83(9.3)
60歳代	26(1.6)	15(1.6)	15(1.4)	16(1.7)	17(1.9)
70歳以上	4(0.2)	2(0.2)	1(0.1)	4(0.4)	7(0.8)
団体・不明	75(4.5)	46(4.9)	48(4.5)	58(6.1)	40(4.5)
計	1,650(100.0)	935(100.0)	1,075(100.0)	952(100.0)	895(100.0)

【表 - 7】「外国語・会話教室」の内容キーワード上位10位（年度別）

	平成10年度	10年度分から T社倒産分除外	平成11年度	平成12年度	平成13年度
	解約 (594)	解約 (449)	解約 (621)	解約 (478)	解約 (453)
	約束不履行 (503)	信用性 (161)	解約料 (144)	クーリングオフ (146)	返金 (176)
	返金 (457)	解約料 (124)	アポイントメントセールス (143)	返金 (145)	クーリングオフ (167)
	所在不明 (445)	返金 (124)	信用性 (131)	アポイントメントセールス (135)	解約料 (156)
	倒産 (242)	アポイントメントセールス (112)	返金 (124)	解約料 (130)	アポイントメントセールス (115)
	信用性 (166)	クーリングオフ (86)	クーリングオフ (115)	電話勧誘 (109)	電話勧誘 (115)
	解約料 (124)	高価格・料金 (73)	高価格・料金 (110)	高価格・料金 (104)	高価格・料金 (106)
	アポイントメントセールス (112)	電話勧誘 (73)	電話勧誘 (105)	信用性 (96)	信用性 (78)
	クーリングオフ (86)	約束不履行 (70)	未成年者契約 (76)	約束不履行 (77)	約束不履行 (75)
	契約 (86)	契約 (69)	キャッチセールス (66)	強引 (63)	強引、説明不足、 未成年者契約 (60)

（注）括弧内数字は、当該年度での集計数字である。

「外国語・会話教室」の相談内容として付与されたキーワードについて、そのまま集計し上位10位までのキーワードを明らかにした結果が「表 - 7」である。

各年度とも「解約」が第1位であり、「返金」及び「解約料」が上位を占めている。また、販売方法としての「アポイントメントセールス」(販売意図を明らかにしないで、または他の人に比べて著しく有利な条件で契約できると言って、電話等で呼び出す販売手口のこと)及び「電話勧誘」も上位を占めている。

13年度について前年度と比較すると、「返金」、「クーリングオフ」及び「解約料」の件数が増加し、「解約」、「アポイントメントセールス」及び「信用性」の件数が減少したことが目立つ。

事例1：書店で勧められた英会話教室に申し込んだ。「毎週限られた2時間、同じ教室の利用でしか受講できない」と申し込み時に言ったら、担当者は「大丈夫」と言ったので、15か月102時間コースの契約をした。契約時にクーリングオフや中途解約の説明が無く、在日外国人であるため、日本語も十分読めなかったため、解約条項を理解できなかった。予約申込みをしても取れないので、半年後に解約を申し出たが、続けるように勧められた。しかし、その後も状況が変わらないので、解約したい。

事例2：1年半前に通学とアルバイトの空いている時間でも受講できることを条件に英会話教室の契約をしたが、実際は、利用したい日が休講していたりして、思ったほど利用できなくて6回しか利用していない。教材も一部しか利用していない。解約の場合、役務の計算方法が納得できないし、教材の損料が74%というのも納得できない。

事例3：書店の店頭で案内していた英会話教室に自分から申し込んだ。上級クラスに入ったが、他の生徒のレベルが低くて満足できない授業内容である。中途解約は特定商取引法に基づいて精算されているが、解約原因が授業にあるとして、解約手数料の5万円の支払いを拒否できるか。

事例4：英会話教室の契約をしたが、中途解約を申し出た。契約は250ポイントで、1ポイント「1,850円」であったのに、中途解約では消化ポイント数が161だからと、それに近いコースのポイント単価である「2,050円」で精算されることになった。また、ボイス10回のうち5回を消化したが、20以下は精算できないと言われた。解約時の精算方法が納得できない

事例5：4歳児対象の英会話教室に申し込んだ。講師が欠席したり、遅刻したり、開始時間が30分以上延ばされたりと満足に授業ができない状況のため、苦情を言った。「月謝はいりません」と言われたが、その数日後、「別の教室との合併を考えているが、いろいろと注文が多いので、これを機会に退室してほしい」と業者から連絡があり、ショックを受けた。仕方がないことか。

4 「家庭教師」に分類された相談

「家庭教師」に関する相談は、この4年間では11年度が最も多く、12年度、13年度ともに前年度を下回っている。苦情の比率は、前年度まで「約8割」であったが、13年度は「約9割」と苦情比率が上昇した。相談者の性別では女性の比率が「約9割」という結果である(表-8)。

【表-8】「家庭教師」の相談件数(区分・性別)

家庭教師		平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
区分	苦情	316(82.7)	377(81.1)	283(82.3)	290(90.6)
	問合せ	66(17.3)	88(18.9)	61(17.7)	30(9.4)
	要望	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
性別	男性	40(10.5)	63(13.5)	33(9.6)	45(14.1)
	女性	339(88.7)	396(85.2)	309(89.8)	274(85.6)
	団体・不明	3(0.8)	6(1.3)	2(0.6)	1(0.3)
計		382(100.0)	465(100.0)	344(100.0)	320(100.0)

次に、相談者の年代別では、13年度、40歳代が「約6割」を占め、30歳代から50歳代で「約9割」を占めている(表-9)。

【表-9】「家庭教師」の相談者(年代別・年度別)

家庭教師	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
20歳未満	3(0.8)	6(1.3)	1(0.3)	2(0.6)
20歳代	17(4.5)	19(4.1)	8(2.3)	3(0.9)
30歳代	86(22.5)	87(18.7)	56(16.3)	74(23.1)
40歳代	207(54.2)	271(58.3)	206(59.9)	184(57.5)
50歳代	29(7.6)	39(8.4)	45(13.1)	26(8.1)
60歳代	1(0.3)	1(0.2)	1(0.3)	2(0.6)
70歳以上	4(1.0)	3(0.6)	1(0.3)	3(0.9)
団体・不明	35(9.2)	39(8.4)	26(7.6)	26(8.1)
計	382(100.0)	465(100.0)	344(100.0)	320(100.0)

【表 - 10】「家庭教師」の内容キーワード上位10位（年度別）

	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
	解 約 (130)	解 約 (175)	家 庭 訪 販 (130)	解 約 (136)
	ク ー リ ン グ オ フ (111)	ク ー リ ン グ オ フ (131)	解 約 (121)	家 庭 訪 販 (133)
	家 庭 訪 販 (108)	家 庭 訪 販 (130)	ク ー リ ン グ オ フ (94)	ク ー リ ン グ オ フ (86)
	信 用 性 (83)	信 用 性 (76)	電 話 勧 誘 (74)	商品・役務セット販売 (85)
	解 約 料 (58)	解 約 料 (71)	商品・役務セット販売 (67)	電 話 勧 誘 (79)
	約 束 不 履 行 (53)	電 話 勧 誘 (67)	信 用 性 (65)	約 束 不 履 行 (56)
	電 話 勧 誘 (51)	約 束 不 履 行 (60)	解 約 料 (53)	指 導 内 容 不 満 (51)
	説 明 不 足 (36)	高 価 格 ・ 料 金 (45)	高 価 格 ・ 料 金 (44)	返 金 (48)
	新 聞 広 告 (34)	返 金 (45)	約 束 不 履 行 (40)	信 用 性 (46)
	返 金 (33)	商品・役務セット販売 (32)	返 金 (38)	高 価 格 ・ 料 金 (41)

「家庭教師」に関する相談の相談内容キーワードについて集計した結果が、「表 - 10」である。この4年間の推移をみると、「解約」、「家庭訪販」、「クーリングオフ」が上位3位までを占め、この間、多少の順位の変動があってもあまり変化がない。変化がみられるのは、「電話勧誘」が徐々に増加していることと、「商品・役務セット販売」が、12年度に前年度の倍増となり、さらに13年度は前年度よりも「26.9%」増加である。なお、13年度の第7位に「指導内容不満」がはいっているが、これは12年度に新設の内容キーワードである。12年度における「指導内容不満」の件数は「31件」であり、13年度は前年度よりも「64.5%」の増加である。

事例1：家庭教師の勧誘の葉書が届き問い合わせると、時給2千円で5教科を指導してくれると言うので、申込書に署名した。その後、2年分30万円以上もする教材を使用するということが分かり、1年分のみという156,000円の割賦販売になると言うので契約を保留にした。その際、最初の家庭教師サークルへの入会申込みを破棄しそこなった。当初の申込みを取り消したい。

事例2：折込広告を見て、中学1年の息子のために家庭教師の派遣を依頼した。説明に来た学生が子供と合ったので契約したら、教材購入の契約となった。高額なので、すぐにはサイン

しなかった。家庭教師の指導には指定教材が必要と言われ、希望の先生が来てくれるというのであればと契約したが、希望の先生ではなかった。先生の交代を頼み、次に来た先生は教材は不要のように言われた。販売会社の対応が悪いので、全ての契約を解約したい。

事例3：10か月ほど前に、投函されていた葉書の学生会に家庭教師を依頼した。勧誘員が来て子供と面接し、「中学2年が弱い」と言って、中学2年と3年の5教科を3時間もねばられ契約した。派遣された教師は気に入っていたが、その先生は教科書をほとんど使っていないことがわかり、高いものなので返品し返金してもらいたい。

事例4：小学3年生の子供のために家庭教師の契約をした。1回授業を受けたが、子供に合わないので解約を申し出たら、違約金が高い。子供は国語が不得意なのでと申し出ているにもかかわらず、理数系の大学生で授業内容に間違いがあった。違約金を約8万円も支払わなければならないというのは、納得できない。

5 「学習塾」に分類された相談

「学習塾」に分類された相談件数は、この4年間あまり増減がなく推移している。「苦情」の比率が高く、相談者が女性である比率が高いこと、また、年代別では「40歳代」が最も多いなど、「家庭教師」の場合と共通した結果となっている（「表 - 11」及び「表 - 12」）。

【表 - 11】「学習塾」の相談件数（区分・性別）

学 習 塾		平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
区 分	苦 情	281(87.3)	300(84.5)	275(84.9)	293(87.7)
	問 合 せ	40(12.4)	55(15.5)	49(15.1)	41(12.3)
	要 望	1(0.3)	0(0.0)	0(0.0)	0(0.0)
性 別	男 性	44(13.7)	58(16.3)	38(11.7)	48(14.4)
	女 性	277(86.0)	290(81.7)	281(86.7)	286(85.6)
	団 体 ・ 不 明	1(0.3)	7(2.0)	5(1.5)	0(0.0)
計		322(100.0)	355(100.0)	324(100.0)	334(100.0)

「学習塾」に関する相談の相談内容キーワードについて集計した結果は、「表 - 13」である。この4年間の推移をみると、「解約」、「返金」、「電話勧誘」、「解約料」などが上位を占めていることにあまり変化がない。13年度の特徴として、「約束不履行」が第3位になり、「連絡不能」が第9位になったことが挙げられる。これは、「年間授業料を前払いしていた塾が突然閉鎖になり、連絡もつかなくなった」という学習塾についての相談が一時期に集中してあった

めである。

【表 - 12】「学習塾」の相談者（年代別・年度別）

学 習 塾	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
20歳未満	7(2.2)	5(1.4)	3(0.9)	3(0.9)
20歳代	1(0.3)	5(1.4)	4(1.2)	5(1.5)
30歳代	53(16.5)	44(12.4)	39(12.0)	34(10.2)
40歳代	171(53.1)	200(56.3)	206(63.6)	217(65.0)
50歳代	58(18.0)	59(16.6)	49(15.1)	47(14.1)
60歳代	4(1.2)	5(1.4)	2(0.6)	1(0.3)
70歳以上	0(0.0)	4(1.1)	0(0.0)	2(0.6)
団体・不明	28(8.7)	33(9.3)	21(6.5)	25(7.5)
計	322(100.0)	355(100.0)	324(100.0)	334(100.0)

【表 - 13】「学習塾」の内容キーワード上位10位（年度別）

	平成10年度	平成11年度	平成12年度	平成13年度
	解 約 (170)	解 約 (178)	解 約 (179)	解 約 (174)
	返 金 (73)	返 金 (80)	返 金 (81)	返 金 (115)
	電 話 勧 誘 (61)	電 話 勧 誘 (72)	電 話 勧 誘 (63)	約 束 不 履 行 (59)
	信 用 性 (45)	信 用 性 (52)	解 約 料 (56)	電 話 勧 誘 (49)
	解 約 料 (40)	解 約 料 (44)	信 用 性 (39)	解 約 料 (38)
	家 庭 訪 販 (39)	ク ー リ ン グ オ フ (37)	ク ー リ ン グ オ フ (36)	信 用 性 (38)
	ク ー リ ン グ オ フ (36)	家 庭 訪 販 (31)	家 庭 訪 販 (35)	ク ー リ ン グ オ フ (35)
	強 引 (31)	約 束 不 履 行 (27)	指 導 内 容 不 満 (32)	家 庭 訪 販 (30)
	約 束 不 履 行 (29)	高 価 格 ・ 料 金 (19)	高 価 格 ・ 料 金 (29)	連 絡 不 能 (29)
	高 価 格 ・ 料 金 (22)	説 明 不 足 (19)	強 引 (23)	指 導 内 容 不 満 (22)

事例 1：昨年12月に孫が1年間通った学習塾の担当者から、継続を勧める電話が何度もかかっ

てきた。「年間受講料40万円のところを継続なら26万円にする。今すぐ払ってほしい」と毎晩電話があり、振り込んだ。その直後、孫が予約を取ろうと電話したが、連絡が取れなくなった。後日、閉鎖に伴う解約の書類が届き、提出したがいまだに返金されない。

事例2：高校1年の娘のために契約した学習教材と塾の契約（約78万円）を解除したい。「当社はシステムを売る会社なので、教材の勉強にノルマを課し、わからないところは繰り返しスクーリングで教える。必ずわかるようになる」と言われたが、契約の時に約束したアフターケアがなされない。「学習計画表もきちんと作ってやってもらう」と言っていたのに、単に電話で「やっている？」と問い合わせがあるだけで、スクーリングも積極的に来て教えていない。このままでは大学入試は絶望的だと思う。

事例3：息子のところに以前、電話勧誘があった業者にこちらから訪ねて行って、補習プラス受験のコースで契約（約66万円）してきた。英語と国語のテキストを受験までの2年分まとめて購入し、これとは別に予約制の受講のために1,000度数の「受講カード」を契約した。先ごろ、大量のテキストが届き、急に不安になった。安心できる業者かどうか不安。信用してよいか。

< 参 考 >

1 「特定継続的役務」に対する法規制

エステティックサロン、語学教室等のサービス取引（いわゆる「継続的役務」取引）においては、言葉巧みな勧誘等により不安定な意思のまま契約を結んでしまったり、契約期間の途中で中途解約が思うようにできないといった消費者トラブルが急増しているため、「特定継続的役務（後述）」にあたるものは、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）による規制が平成11年10月22日から始まっている。この法規制は、次のようなことが特徴として挙げられる。

契約を締結するまでの間に、契約の概要について記載した書面（法第42条第1項及び同法施行規則第32条）を消費者に交付すること。

契約をした場合には、クーリング・オフ及び中途解約に関する事項など当事者の権利義務を明確にした書面（法42条第2項、同第3項、規則第33～36条）を消費者に交付しなければならない。このクーリング・オフは、「訪問販売」や「電話勧誘販売」など特定の販売形態の場合に限られない。

の書面を受領した日から8日以内であれば、契約を無条件で解除（クーリング・オフ）することができる（法第48条）。また、役務提供事業者が役務提供の際に必ず購入すべきもの（義務的購入）として、政令で定める商品（以下「関連商品」という。施行令第14条）を自ら販売または代理もしくは媒介した場合、役務提供契約をクーリング・オフまたは後述の中途解約をした場合には、当該商品についてもクーリング・オフまたは中途解約をすることができる。

クーリング・オフ期間経過後においても、役務の提供を受ける者は、理由の如何を問わず、当該特定継続的役務提供契約（関連商品の販売契約を含む。）を解除（中途解約）することができる。その際、事業者が消費者に対して請求しうる損害賠償等の額には、下記のような制限規定がある。なお、制限額以上を既に受け取っている場合には、残額を返還しなければならない。

2 規制対象となる「特定継続的役務提供」の範囲

法第41条に定める「特定継続的役務」は、同法施行令別表第5に具体化されている。その範囲は、下表の「特定継続的役務」を、一定期間を超える期間にわたって、一定金額を超える対価（入学金・受講料・教材費、関連商品の販売など、契約金の総額が5万円を超えていると対象となる。）を受け取り提供（役務提供を受ける権利の販売も含む。）する場合である。

特 定 継 続 的 役 務	期 間	金 額
いわゆる「エステティックサロン」(人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと。)	1月を超えるもの	いずれも5万円を超えるもの
いわゆる「語学教室」(語学の教授(入学試験に備えるため又は大学以外の学校における教育の補習のための学力の教授に該当するものを除く。))	2月を超えるもの	
いわゆる「家庭教師」(学校(小学校及び幼稚園を除く。)の入学試験に備えるため又は学校教育(大学及び幼稚園を除く。)の補習のための学力の教授(いわゆる「学習塾」以外の場所において提供されるものに限る。))(注)	2月を超えるもの	
いわゆる「学習塾」(入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校(大学及び幼稚園を除く。)の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授(役務提供事業者の事業所その他の役務提供事業者が当該役務提供のために用意する場所において提供されるものに限る。))(注)	2月を超えるもの	

(注)「学習塾」及び「家庭教師」には、小学校又は幼稚園に入学するための「お受験」対策は含まれない。また、「学習塾」には、浪人生のみを対象にした役務(コース)は対象とならない。

3 関連商品の範囲

<p>【エステティックサロンについては】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いわゆる健康食品() ・化粧品、石けん(医薬品を除く。)及び浴用剤() ・下着類 ・美顔器、脱毛器 <p>【語学教室、家庭教師派遣、学習塾については】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・書籍(教材を含む。) ・磁気的方法又は光学的方法により音、影像又はプログラムを記録したもの(カセット・テープ、CD等) ・ファクシミリ機器、テレビ電話

については、使用または一部を消費した場合にクーリング・オフの対象外とすることができ、この場合には上記（１の ）の契約締結時の書面のなかに、その旨と商品を特定する事項を赤字で赤枠のなかに記載しなければならない。

4 中途解約時の損害賠償額等の制限

【中途解約時の損害賠償等の上限について】

(1) 契約の解除が役務提供開始前である場合

契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として役務ごとに政令で定める以下の額。

- ・ エステティックサロン 2万円
- ・ 語学教室 1万5千円
- ・ 家庭教師 2万円
- ・ 学習塾 1万1千円

(2) 契約の解除が役務提供開始後である場合

イ 提供された特定継続的役務の対価に相当する額（注）

ロ 当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として役務ごとに政令で定める以下の額の合計額

- ・ エステティックサロン 2万円又は契約残額の百分の十に相当する額のいずれか低い額
- ・ 語学教室 5万円又は契約残額の百分の二十に相当する額のいずれか低い額
- ・ 家庭教師 5万円又は当該特定継続的役務提供契約における一月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額
- ・ 学習塾 2万円又は当該特定継続的役務提供契約における一月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額

（注）既提供分の役務の対価については原則として契約締結時の単価等を用いて精算する。

5 適用除外

第50条 この章（第四章 特定継続的役務提供）の規定は、次の特定継続的役務提供については、適用しない。

- 一 特定継続的役務提供等契約で、特定継続的役務提供受領者等が営業のために又は営業として締結するものに係る特定継続的役務提供
- 二 本邦外に在る者に対する特定継続的役務提供
- 三 国又は地方公共団体が行う特定継続的役務提供
- 四 次の団体がその直接又は間接の構成員に対して行う特定継続的役務提供（その団体が構成員以外の者にその事業又は施設を利用させることができる場合には、これらの者に対して行う特定継続的役務提供を含む。）

イ 特別の法律に基づいて設立された組合並びにその連合会及び中央会

ロ 国家公務員法第108条の2又は地方公務員法第52条の団体

ハ 労働組合

五 事業者がその従業者に対して行う特定継続的役務提供

2 第49条第2項、第4項及び第6項の規定（中途解約時の損害賠償額等の制限）は、特定継続的役務又は関連商品を割賦販売等により提供又は販売するものについては、適用しない。（割賦販売法第6条を参照のこと）