



駅前留学やお茶の間留学でおなじみのノヴァ（本店：大阪府大阪市、通称名：NOVA）（以下、NOVA と称する）は、1990年に設立された日本で日本語以外の言語（外国語）の教育事業を行う株式会社でした。インパクトの強いテレビ CM やキャラクターなど、誰もが目に耳にしたことがあるのではないのでしょうか。

こんなにも社会的に認知されていた会社が、昨年、世間を騒がせ同年11月26日に大阪地裁より職権で破産手続開始決定を受けるまでになってしまいました。

本消費者問題対策委員会では、NOVA がこうした軌跡をたどる発端となった法律の規制とその背景を本委員会のキャラクター、はてニャー三兄弟と一緒に探っていこうと思います。

＜NOVA への監督官庁の立ち入り調査とその処分＞

2007年2月14日 **経済産業省**（以下、経産省という。）と**東京都**が、**特定商取引法**違反と東京都条例違反のおそれがあるとして NOVA の大阪本部と東京都内の東京支部を立ち入り調査しました。

NOVA の複数の教室が、途中で解約を申し出た受講者に払い戻すべき受講料を、申し込み時とは異なる料金体系で過少に精算して返還していたなど、国民生活センターや消費者センターに1000件を超える苦情が寄せられていたことを受けてのことでした。

同年6月13日

上記の調査の結果を受けて経産省商務流通グループ消費経済対策課は、NOVA のレギュラーコース等の外国語会話レッスンの契約に関する業務を行うに際して、**特定商取引法**の違反行為を認定しました。

「特定商取引法」ってどんな法律でしょう？



特定商取引法とは、「訪問販売」「通信販売」「電話勧誘販売」「特定継続的役務提供」（外国語会話スクールやエステティックサロンなど）「連鎖販売取引」（いわゆるマルチ商法）「業務提供誘引販売取引」（いわゆるモニター商法）について規制している法律です。

これら消費者トラブルを生じやすい特定の商取引について定められています。



この法律はいわゆる事業者を取り締まるためのルールであって、監督官庁（※）が同法に定められた事業者を監督（指導・処分）していくための法律です。

※ 監督官庁とは；特定商取引法での行政処分権限は経済産業大臣にあります。よって、監督官庁は、経済産業省になります。

「訪問販売」「連鎖販売取引」「特定継続的役務提供」「業務提供誘引販売取引」については、一定の地域で広がる傾向があるため、都道府県知事にも権限委任されています。

したがって、今回の NOVA への立ち入り調査は、経済産業省と東京都（本社への立ち入りでなく東京支部への立ち入りであった）が行いました。

特定継続的役務ってなんですか？（法41条2項）



「役務の提供を受ける者の身体の美化または知識若しくは技術の向上その他のその者の心身または身上に関する目的を実現させることを持って誘引が行われるもの」であり、「役務の性質上、その目的が実現するかどうかが確実でないもの」として、「政令で定めるもの」をいいます。

具体的に上記の条件を満たし、政令で指定されている業種は、

- ① エステティック
 - ② 外国語会話教室
 - ③ 家庭教師等
 - ④ 学習塾
 - ⑤ パソコン教室
 - ⑥ 結婚相手紹介サービス
- の6業種です。

特定継続的役務提供契約とは？（法41条1項1号）



特定継続的役務提供契約とは、

- I. 法41条2項に定める特定継続的役務を、
 - II. 政令で定める期間を超える期間にわたり提供することを約し、
 - III. 政令で定める金額を超える金額の支払いを約する契約
- をいいます。

表にまとめると、こんな感じです。

指定役務	指定期間	指定金額
エステティック	1 か月超	5 万円超
語学教育	2 か月超	5 万円超
家庭教師等	2 か月超	5 万円超

学習塾	2か月超	5万円超
パソコン教室	2か月超	5万円超
結婚相手紹介サービス	2か月超	5万円超



したがって、エステティックサロンで1日限り5万円のフェイシャルコースなどは、これにあたりません。
(しかし、別の法律の適用などもあるかもしれませんのであきらめないでください。)

これらの取引は、契約内容が無形の役務であるため、提供者側と受け手側、それぞれの個性によっても給付の意味や効果が異なってしまいかねず、契約の適合性の判定が困難です。

例えば、エステを想像してみてください。

「友達と二人で同じコースを受けたはずなのに彼女（受け手）だけきれいになって私（受け手）には効果が出てないじゃない！

きっと、私の担当のエスティシャン（提供する側）は、彼女を担当した黄金の手を持つエスティシャン（提供する側）じゃなかったからよ！」

という具合です。

このようにサービスを提供する側の個性と受ける側の個性（体質など）により、効果が変わり、これを根拠に解約を迫られることが続いたりしたら、事業者の経営が立ちゆかなくなってしまう。そこで事業者側としては長期多数回のコース契約として料金体系を前払い制にするといった工夫をしていたのでしょうか。しかし、この料金体系は正当な中途解約の場合などでも返金トラブルや高額な違約金をめぐるトラブルなど、消費者側の被害を多く招く要因となってしまいました。

そこでこれらのサービス提供契約を、特定商取引法で規制していくことになったのです。



この法律によって事業者にどのような規制がされているの？

特定継続的役務提供の契約は、消費者が広告や宣伝を見て事業者に連絡するとか店舗などに出向くなどして、事業者から勧誘を受けて締結されることが多く、商品の購入などと異なり、一般的に契約内容をあらかじめ五感で確認することができません。

このような性質の契約であるため、消費者を誤認させないために、事業者側の広告・宣伝、勧誘に規制を設け、また、消費者が契約内容を誤認しないために契約書面を交付する義務を課しています。

では次回は、NOVA が認定された特定商取引法の違反行為とは、どのようなものであったのかを具体的に検討していきたいと思います。



う～ん、まだまだこれからだにゃあ。
解らないことができたら、
[syouhi taisaku@yahoo.co.jp](mailto:syouhi_taisaku@yahoo.co.jp)
に質問のメールを出してみようにゃ～。