

はてニャーの広場
へようこそ！



このコーナーは、消費者問題対策委員会公式キャラクター『はてニャー3兄弟』と消費者関連法について学んでいくコーナーです。

はてニャー3兄弟とは・・・？



はてニャー（性別不詳；推定1歳）

3兄弟の末っ子。

練馬の畑生まれ、性格は甘えん坊だが、鋭く世の中の問題を指摘していく

好きな魚；マグロ、にぼし

最近の心配事；原油高で、マグロが食べられなくなる日が来るのかニャー



ニャー次郎（♂推定3歳）

性格はのんびり屋。3兄弟の真ん中。

好きな魚；サンマ、本ししゃも（こだわりがある）



はて蔵（♂推定5歳）

性格は長男気質のしっかり者で弟たちをあめとむちでしつけている。

好きな魚；たい、あじ

特定商取引法の解説～NOVA問題から学ぶ～ vol. 2

今回は、NOVAが認定された特定商取引法（以下「同法」という。）の違反行為を具体的にみていくことにしましょう。

(1) 書面記載不備 (同法第42条第1項及び第2項)

概要書面及び契約書面において、関連商品(※参照)についてクーリング・オフできる旨の記載や中途解約事項についての記載などに不備があったほか、役務提供期間について、役務提供開始日を契約の確定していない生徒登録日とする旨の記載がありました。

※「関連商品」・・・特定継続的役務(外国語会話レッスン)を受けるに際して必要であるとして購入した商品のことをいう。

○書面交付義務(2段階)

事業者は、契約を締結しようとするときに経産省令で定める契約の概要を記載した書面(これを、概要書面といいます)を交付しなければなりません(法42条1項)。

次に、契約を締結したときに、経産省令で定める内容を記載した書面(これを、契約書面といいます)の交付が必要とされます。(同条2項)



前述の通り、この種の契約は内容が把握しにくい上にその効果の有無や程度についても不確実性があり、契約期間が長期にわたることがほとんどです。そこで、消費者の申し込みの意思が形成される前段階(勧誘の段階)に**あらかじめ契約の概要を客観的に明確にした情報を書面で**

提供することを求めました。

これに加えて、**契約を締結したときから遅滞なく契約書面を交付しなければならない**とされているのです。



概要書面や、契約書面には、次の事項の記載がないといけないとされているよ。

〈経産省令に定められた書面の記載事項〉

記載事項	概要書面	契約書面
① 事業者の名称等	○	○
② 役務の内容	○	○（概要書面よりより詳細に記載しなければならない）※ ₁
③ 関連商品	○	○
④ 代金の額	○	○（概要書面よりより詳細に記載しなければならない）※ ₂
⑤ 支払い時期等	○	○
⑥ 役務提供期間	○	○ ※ ₃
⑦ クーリング・オフ	○	○（概要書面よりより詳細に記載しなければならない）※ ₄
⑧ 中途解約権	○	○（概要書面よりより詳細に記載しなければならない）※ ₅
⑨ 抗弁権の接続	○	○
⑩ 前払取引	○	○
⑪ 特約	○	○
⑫ 契約担当者		○
⑬ 契約年月日		○
⑭ 関連商品の種類		○
⑮ 関連商品の事業者名等		○

※₁ 役務の内容のうち次の事項と、購入する必要のある商品名

a. 役務の種類

b. 役務提供の形態または方法

（フリータイム制か固定コース制か、個別指導かグループレッスンか等の具体的な内容）

c. 役務を提供する時間数、回数その他の数量の統計

（期間内であれば時間数や回数に制限がない場合には、そのことを記載する。）

d. 施術を行う者、講師その他の役務を直接提供する者の資格、能力等に関して特

約があるときは、その内容

※2 役務の対価その他支払わなければならない金銭の額

契約期間中に、名目如何を問わず支払わなければならない金銭の総額

※3 役務の提供期間

回数券の期限など 期限がない場合は、「無期限」と記載

※4 次の内容を記載しなければならない

- a. 契約書面を受領した日から起算して8日を経過する日までの間は、書面により特定継続的役務提供契約の解除を行うことができること
- b. クーリング・オフが不実告知による誤認または威迫による困惑によって行使されなかった場合には、法48条1項書面を受領して8日を経過するまではクーリング・オフできること
- c. a または b の解除は、当該契約の解除に係る書面を発したときに、その効力を生じること
- d. a または b の解除があった場合には、役務提供事業者は、当該契約の解除に伴う損害賠償または違約金の支払いを請求することができないこと
- e. a または b の解除があった場合には、すでに当該特定継続的役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、役務提供事業者は、当該特定継続的役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払いを請求することができないこと
- f. a または b の解除があった場合において、当該特定継続的役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、役務提供事業者は、速やかにその全額を返還すること
- g. a または b の解除があった場合において、役務提供事業者が関連商品の販売またはその代理もしくは媒介を行っているときは、当該関連商品販売契約についても解除を行うことができること
- h. g の解除の申出先が役務提供事業者と異なる場合には、その旨及び申出先
- i. g の契約の解除は、当該契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生じること
- j. g の解除があった場合において当該関連商品の販売を行った者は、その契約の解除に伴う損害賠償または違約金の支払いを請求することができないこと
- k. g の解除があった場合において、当該関連商品販売契約に係る商品の引き渡しが生じているときは、その引き取りに要する費用は関連商品の販売を行った者の負担とすること

l. g の解除があった場合において、当該関連商品販売契約に関連して金銭を受領しているときは、関連商品の販売を行った者は、速やかにその全額を返還すること

※5 次の内容を記載しなければならない

- a. 契約書面を受領した日から起算して8日を経過した後においては、将来に向かって特定継続的役務提供契約の解除を行うことができること
- b. a の契約の解除があった場合には、役務提供事業者は、提供された役務の対価及び当該解除によって通常生ずる損害の額または契約の締結及び履行のために通常要する費用の額にこれらに対する遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払いを請求することができないこと、ならびに提供された役務の対価の精算方法
- c. a の契約の解除があった場合において、役務提供事業者が関連商品の販売またはその代理もしくは媒介を行っているときは、関連商品販売契約についても解除を行うことができること
- d. c の解除の申出先が役務提供事業者と異なる場合には、その旨及び申出先
- e. c の契約の解除があった場合には、関連商品の販売を行った者は、関連商品の通常の使用料に相当する額（当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価格を控除した額が通常の使用料に相当する額を超えるときは、その額）、関連商品の販売価格に相当する額または契約の締結及び履行のために通常要する費用の額にこれらに対する遅延損害金の額を加算した金額を超える額の金銭の支払いを請求することができないこと
- f. 特定継続的役務提供契約または関連商品販売契約の解除について特約がある場合には、その内容



うえ～え、こまかいにゃあ、ボクもちゃんと読めるか心配だにゃ。

しかも、概要書面も契約書面も書面に用いる文字は8ポイント以上の大きさでなければならず、「書面の内容を十分に読むべき旨」と「クーリング・オフに関する記載事項」は、赤枠の中に赤字で記載しなければならないのだ（省令32条2項、3項・34条3項、4項、5項・36条3項、4項、5項）





これらの書面が交付されないと、ボクたちはいつまでもクーリング・オフを行使できることになるし、業者は行政処分の対象になり、しかも刑事罰の対象にもなるんだってさ。でも、読みやすくわかりやすく書いて欲しいよね

(2) 誇大広告（同法第43条）

年間を通じて恒常的に入学金全額免除を実施していたにもかかわらず、期間中に入学すれば入学金を全額免除する旨のキャンペーンを行い、実際のものより著しく有利であると消費者に誤認させるような表示を行っていました。

特定継続的役務提供は、効果が不確実っていうところで、僕たちは、広告を頼りにやってみようかと、判断することが多いと思うんだ。そこで、法は誇大広告の禁止規定を設けている。

禁止される表示は、

1. 著しく事実に相違する表示
2. 実際のものよりも著しく優良・有利であると人を誤信させる表示である。



その程度が「著しい」ことが要件であるけれど、これは、「広告に書いてあることと事実の相違を知っていればこの契約をしようと思わない」というようなことのようなのだ。確かに「今だけお得！！」みたいな誘い文句に誘われて、商品を購入してしまったり、季節の変わり目にエステの脱毛やダイエットに誘われてしまったりする人は多いのではないかな。

エステティックサロンでも、こういう広告多いにや。
ちゃんと見極めなきゃだにや。



(3) 不実告知（同法第44条第1項）

- ① 実際には、時間帯等によってはレッスンの予約がとりにくい状況であったにもかかわらず、勧誘の際、「レッスンの予約は好きなときに入れればいい」等と不実のことを告げていました。
- ② 契約内容を決めず住所・氏名等のみ登録した日から8日以上経過すると、実際の契約締結後に契約書面を交付された日から8日を経過していなくても、「もうクーリング・オフできません」と告げていました。また、この点について、経済産業省が許可した事実がないにもかかわらず、「この考え方で経済産業省の許可を得ている。」等と告げていました。
- ③ 入学金が無料になるとして契約したにもかかわらず、消費者が契約解除を申し出ると「入学金の分は授業料から差し引いており、契約書には入学金が記載されているので、解約時に入学金の一部を初期費用としていただいております。」と説明していました。

不実告知の禁止

役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務提供等契約の締結について勧誘をするに際し、又は特定継続的役務提供等契約の解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

(4) 重要事項の不告知（同法第44条第2項）

多くの教室において時間帯等によってはレッスンの予約がとりにくい状況があり、同社としてその状況を把握していたにもかかわらず、勧誘時にその事実を消費者に告げていませんでした。

重要事項の不告知

役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務提供等契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第六号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。



「契約を締結するとき」と「契約を解除させないようにするため」に、
A. 事実と違うことを言ってはいけない。B. わざと事実を言わないことはダメだと法が定めている。
Aは、次の①～⑧の事項について、Bは、次の①～⑥の事項だニャ。

法律に定められてなくても誠実でいてほしいにゃあ。

- ① 役務または役務の提供を受ける権利の種類及びこれらの内容または効果（権利の場合にあっては、当該権利にかかる役務の効果）その他これらに類するものとして経済産業省令で定める事項
- ② 役務の提供または権利の行使による役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者または当該権利の購入者が購入する必要がある商品がある場合には、その商品の種類および性能または品質その他これらに類するものとして経済産業省令で定める事項
- ③ 役務の対価または権利の販売価格その他の役務の提供を受ける者または役務の提供を受ける権利の購入者が払わなければならない金銭の額
- ④ 前号に掲げる金銭の支払時期及び方法
- ⑤ 役務の提供期間または権利の行使により受けることができる役務の提供期間
- ⑥ 当該特定継続的役務提供等契約の解除に関する事項
- ⑦ 顧客が当該特定継続的役務提供等契約の締結を必要とする事情に関する事項
- ⑧ 前各号に掲げるもののほか、当該特定継続的役務提供等契約に関する事項であって、顧客または特定継続的役務の提供を受ける者もしくは特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

取消権（法49条1項）



（3）（4）に該当する違反行為によって、信じて契約してしまった場合は、クーリング・オフの期間を過ぎてもこれを理由に将来に向かって契約を解除することができるよ。



う～ん、ほうりつつてむずかしいにゃあ。
疑問に思うことがあったら、
syouhi_taisaku@yahoo.co.jp
に質問のメールを出してみようにゃ～。