

学習教材の訪問販売事業者に対する 行政処分および行政指導について

平成 29 年（2017 年）3 月 23 日
滋賀県消費生活センター

滋賀県は平成 29 年 3 月 23 日付けで、滋賀県内において特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）の規定に違反する取引行為を行っていた学習教材の訪問販売事業者に対し、特定商取引法第 7 条および第 46 条の規定に基づき、行政処分（指示）を行いました。

あわせて、同事業者の取引行為には、滋賀県消費生活条例（以下「条例」という。）の規定に違反する行為があったので、条例第 26 条第 2 項の規定に基づき、行政指導（指示）を行いました。

1 事業者の概要

- (1) 名 称 株式会社リバーズ
(屋号：全国家庭教師協会、法人番号：1260001010260、以下「リバーズ」という。)
- (2) 所 在 地 京都府京都市中京区西ノ京小堀町 2 番地 10
- (3) 代 表 者 代表取締役 山田 小雪
- (4) 事業内容 学習教材の販売、家庭教師の役務提供
- (5) 資 本 金 990 万円
- (6) 設 立 平成 19 年 8 月 29 日（平成 26 年 9 月に岡山市中区高屋から本店移転）

2 行政処分および行政指導の内容

- (1) 特定商取引法第 7 条および第 46 条の規定による行政処分（指示）
 - ① 商品の訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立ち、その相手方に対し、会社の正式な名称を明らかにするとともに、売買契約の締結について勧誘する目的である旨およびその勧誘にかかる商品の種類を明らかにすること。
 - ② 訪問販売または特定継続的役務提供にかかる契約書等の法定書面には、特定商取引法および特定商取引法施行規則の規定に従い、商品の種類、販売価格、名称、商標または製造者名、数量、役務提供の回数等について具体的に記載すること。

※ この処分に従わない場合には、特定商取引法第 72 条第 1 項および第 74 条の規定により、会社および違反行為者が 100 万円以下の罰金に処せられることがある。

- (2) 条例第 26 条第 2 項の規定による行政指導（指示）
 - ① 商品の販売の意図を明らかにせずに消費者に接近して、契約の締結を勧誘し、または契約を締結させないこと。
 - ② 中途解約に伴う解約料の定めにおいて、特定商取引法または割賦販売法の規定に反する、不当に高額または高率な負担を消費者に求める内容の契約を締結させないこと。

※ 条例第 26 条第 3 項の規定により、指示に基づいて講じた措置およびその結果について、平成 29 年 4 月 28 日までに、改善措置報告書を提出するよう求めた。

3 行政処分および行政指導の原因となる事実

- (1) 取引の概要および類型

ア 取引の概要

リバースは滋賀県内において、主に中学生向けに家庭教師の役務提供を行うとともに、学習教材の販売を行っている。家庭教師の役務を1回90分4千円、月4回1万6千円で提供する一方、学習教材については、割引前の価格で、指導書5教科3学年分を75万円、定期テスト対策用問題集5教科3学年分を25万円で販売している。また、入会金として一律に21,600円を消費者に支払わせている。

リバースにおける契約締結までの流れは、概ね次のとおりである。①アルバイト従業員等が国立大学の学生を装って消費者宅に電話をかけ、「成績を上げる自信がある」などと言い、家庭教師の無料体験の案内チラシと「全国家庭教師協会」のパンフレットを送付する。②その後、頃合いを見て営業員から再び消費者宅に電話を入れ、「無料体験を受けてみないか」と勧め、消費者と無料体験の日時を設定する。③無料体験の当日には男性営業員が一人で消費者宅に出向き、簡単なテストを子供に受けさせ、④その場で、家庭教師の役務提供契約とともに、学習教材の販売契約を締結する。

リバースは、契約締結後のクーリング・オフには応じているものの、クーリング・オフ期間（消費者が契約書等を受け取った日から8日間）が経過すると、中途解約を理由に解約料を消費者に請求している。このうち学習教材の解約料については、学習教材の引渡し前の場合は19,000円を請求し、学習教材が引渡し後に返品された場合は、その返品が契約日から1ヵ月以内であれば販売価格の25%、2ヵ月以内であれば販売価格の30%、以降は1ヵ月につき5%ずつ加算していき、最大で販売価格の90%に相当する額をそれぞれ請求している。学習教材が使用されている場合は返品自体に応じない。

なお、リバースは屋号として「全国家庭教師協会」という名称を使用しているが、リバース以外にこの名称を使用している事業者はおらず、リバースの営業地域はほぼ滋賀県内に限られている。

イ 取引類型

リバースの販売方法は、営業所等以外の場所において、契約の申込みを受けまたは契約を締結して商品の販売および役務の提供を行っているため、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に該当する。

また、家庭教師の役務提供については、役務提供の期間が2ヵ月を超え、かつ、契約金額（入会金や学習教材の販売額を含む。）が5万円を超えるため、特定商取引法第41条第1項に規定する特定継続的役務提供にも該当する。

(2) 違反事実等

ア 氏名等不明示

リバースは、消費者に対し「全国家庭教師協会」という屋号のみを告げ、勧誘に先立って、「株式会社リバース」という正式な会社名を告げていなかった。これは、特定商取引法第3条の規定に違反する。

なお、訪問勧誘を行うリバースの営業員の名刺にも「株式会社リバース」の記載はなかった。また、リバースのアルバイト従業員等は、消費者宅に電話する際、国立大学の学生だと偽り偽名を使っていた。

イ 勧誘目的不明示

リバースは、学習教材を販売することが目的であるにもかかわらず、勧誘に先立ってその目的を告げずに、「成績を上げる自信がある。家庭教師の無料体験を受けてみないか」などと勧誘していた。これは、特定商取引法第3条ならびに条例第23条第1号および条例施行規則別表中1(1)の規定に違反する。

なお、リバースは家庭教師の役務を1回90分あたり4千円で提供していたが、リバースが各家庭教師に支払う報酬は1回90分あたり3千円以上で、これに交通費を加えると、家庭教師の役務提供ではほとんど利益は出ず、会社としての経営は学習教材の販売利益で成り立っているものであった。

ウ 法定書面の記載不備

リバースは、契約書等の特定商取引法の法定書面において、学習教材の種類、販売価格、名称、商標もしくは製造者名、または数量について、記載していない、または記載はしていても具体的に記載していない場合があった。

例えば、「商品名 中学単元テスト 学年 中1～中3 教科 英数国理社 数量 1 金額(税込) 250000円」と記載して、商標または製造者について記載せず、個々の販売価格および数量について具体的に記載していない場合があった。数量については、単位をまったく記載しておらず、学習教材が何冊になるのか認識できない状態であった。

また、特定商取引法の規定により特定継続的役務提供契約を締結する場合に交付が義務付けられている、契約の概要書面においても、家庭教師の週あたりの指導回数を記載していない場合があった。

以上の行為は、特定商取引法第5条第1項、第42条第1項および第2項、ならびに特定商取引法施行規則第3条、第32条第1項および第33条第2項の規定に違反する。

エ 違約金等の不当契約条項

リバースは、中途解約がなされた場合における学習教材の解約料について、特定商取引法第49条第6項または割賦販売法第6条第1項の規定に反し、消費者に不当に高額または高率な負担を求める内容の契約を締結させていた。これは、条例第23条第2号および条例施行規則別表中2(4)の規定に違反する。

特定商取引法第49条第6項および割賦販売法第6条第1項の規定はともに、商品販売契約が中途解約され、商品が返還された場合には、商品の販売者は商品の通常の使用料に相当する額(商品の返還時における販売価格からの減価額が商品の通常の使用料に相当する額を超えるときはその減価額)を超える額の解約料を、商品の購入者に請求することができないと規定している。

リバースはこの規定に反して、契約書等において、未使用の商品しか返品できず、返品が契約日から何カ月以内になされたかに応じて販売価格の25%から90%までの範囲の解約料を請求する、という内容の契約条項を定めていた。そして、この契約条項を根拠に、学習教材が使用されずに返品され、学習教材の商品価値が減少していない場合、例えば、包装が開封されただけで、書き込みがされていない場合であっても、高額な解約料を請求できるようにしていた。

4 相談事例

【事例1】塾に通っている中2の娘の成績が伸び悩み、家庭教師の方が良いかと考えていたところ、事業者から電話があった。無料体験が受けられると聞き、資料の送付を依頼した。届いた資料では、週1回90分の授業で1ヵ月あたり1万6千円、入会金21,600円とあった。無料体験を申し込み担当者が来訪した。1時間程度の模擬授業を体験し、娘がわかりやすいと乗り気を示すと、突然担当者から使用する教材の話が出た。4教科で信販手数料を含め60万円以上、手数料だけで約14万円もかかるとわかり、突然の話で返事に困っていると、「現在の塾の費用はいくらか」と聞かれた。2教科で年間40万円程度と答えると、「4教科で〇〇円なのでこちらの方が安い」と言われた。娘もその教材を気に入っているようだったので、その時は担当者の「安い」との話に納得してしまい、契約して入会料も支払った。しかしよく考えると、教材費用だけで60万円以上もかかり3年も支払っていくことに不安を感じた。私は契約書類に署名するまで、会社名は「全国家庭教師協会」だと思っていたが、書類には「株式会社リバース 全国家庭教師協会」と記載されていた。この会社名は担当者からもらった名刺にも書かれておらず、担当者の話の中でも一度も出なかったため不審に思った。(40歳代 女性)

【事例2】自宅に家庭教師の案内の電話が何度かかかりその都度断っていたが、2度目か3度目の電話のときに無料体験があると説明を受けて了承した。しかし、無料体験では勉強は教えてもらえず、教材の説明がほとんどだった。話を聞くうち、試してみてもいいかと思い始めた。「2教科だけ始めたい」と伝えたが、「5教科した方が、結果が早く出る」と言われた。娘は中学生だが、復習のために中学3学年と小学校高学年用の教材が必要と言われ契約した。その後、勧められるままに高額な契約をしてしまったことから不安になり、解約したくなった。事業者には電話をすると、「クーリング・オフ期間が過ぎているため中途解約となり、家庭教師は法律に従い解約料2万円、教材は契約書に従い、解約料が販売額の25%になる」と言われた。そして、「家庭教師を1回受けてみたらどうですか」と言われた。納得できず、契約の経緯を書いた解約通知書を事業者へ送付し、消費生活センターを通じて解約料の根拠の説明と金額の引き下げを求めたが、契約書に記載があることを理由に事業者は譲らなかった。その後、消費生活センターで三者面談を行い、教材の単価、数量等が書かれていないとして書面の記載不備によるクーリング・オフを主張した。しかし、事業者はこれを認めず、最終的に解約料を20%まで引き下げることを提案してきた。その根拠を尋ねたが回答はなく、事業者は「20%は絶対に譲らない」と主張し、話し合いは決裂した。(40歳代 女性)

【事例3】10か月前、家庭教師のパンフレットが送られてきた。その後電話があり、中学1年の娘の、家庭教師の無料体験を勧められ、気軽に引き受けた。指定の日に来た担当者は、無料体験とは名ばかりで、教材の説明ばかり行った。「必ず成績は上がる」と自信満々に訴えられた。何度も「考える」と伝えたが、事業者から「今日決めるように。クーリング・オフもできるから」と言われ契約した。1週間後に3年分の教材が届き、その後家庭教師の指導が始まった。契約時に苦手科目や理解できない所を指導してほしいと依頼したが、家庭教師からは基礎ばかりで応用は教えてもらえず、娘の成績は下がっていった。事業者には電話で解約を申し出ると、「教材を送り返せば解約できるが、今なら解約料が販売価格の85%、次週になると90%になる」と言われた。教材は既に送り返したが、解約料に納得がいけない。(40歳代 女性)

5 相談状況

※ 件数等の集計日：平成29年3月10日

(1) 滋賀県内におけるリバースに関する相談状況

ア 相談件数

- ・ 相談件数 計27件(苦情26件、問合せ1件[平成26年度])
- ・ 年度別内訳 平成26年度6件、平成27年度12件、平成28年度9件
- ・ 市町別内訳 大津市7件、彦根市3件、長浜市3件、守山市2件、栗東市3件、甲賀市1件、野洲市1件、湖南市2件、高島市1件、東近江市2件、愛荘町2件

イ 相談者の性別・年齢

[カッコ内は件数の合計(27件)に対する割合]

	30歳代	40歳代	50歳代	不明	計
男性	1(3.7%)	2(7.4%)	0(0.0%)	0(0.0%)	3(11.1%)
女性	5(18.5%)	15(55.6%)	2(7.4%)	2(7.4%)	24(88.9%)
計	6(22.2%)	17(63.0%)	2(7.4%)	2(7.4%)	27(100.0%)

相談者の平均年齢は42.0歳

ウ 契約金額

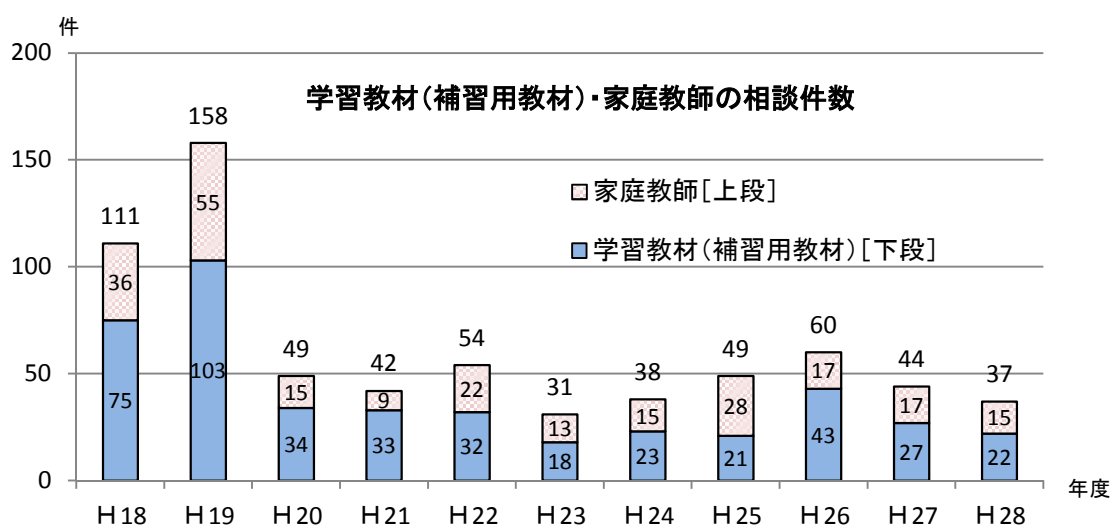
- ・ 相談 27 件のうち、契約金額が判明しているものは 22 件
- ・ 契約金額 の内訳

100 万円以上	5 件
50 万円～100 万円未満	14 件
10 万円～ 50 万円未満	3 件
10 万円未満	0 件
- ・ 最高 1,322,940 円、最低 285,000 円、平均 780,679 円

(2) 滋賀県内における学習教材（補習用教材）および家庭教師に関する相談状況

ア 相談件数の推移

※ 補習用教材とは、参考書、問題集、ワークブックなど、学校教育の補習用としての教材をいう。



イ 購入形態別の相談件数（直近 3 年度：平成 26～28 年度）

	学習教材(補習用教材)	家庭教師	計
店舗購入	2 (2.2%)	0 (0.0%)	2 (1.4%)
訪問販売	66 (71.8%)	27 (55.1%)	93 (65.9%)
通信販売	5 (5.4%)	3 (6.1%)	8 (5.7%)
電話勧誘	14 (15.2%)	14 (28.6%)	28 (19.9%)
その他・不明	5 (5.4%)	5 (10.2%)	10 (7.1%)
計	92 (100.0%)	49 (100.0%)	141 (100.0%)

6 過去の特定商取引法に基づく処分

年度	指示	業務停止命令	計
平成 17 年度	住宅リフォームの訪問販売：2 件		2 件
平成 18 年度	浄水器の訪問販売：1 件		1 件
平成 19 年度	寝具の訪問販売：1 件 浄水器・寝具の訪問販売：1 件	浄水器・寝具の訪問販売：1 件	3 件
平成 20 年度		結婚情報紹介の役務提供：1 件 家庭教師の役務提供：1 件	2 件
平成 21 年度		防犯機器の訪問販売：1 件	1 件
平成 22 年度		消火器の訪問販売：2 件	2 件
平成 23 年度		土地のインターネット広告掲載サービスの 訪問販売：1 件	1 件
計	訪問販売：5 件	訪問販売：5 件、特定継続的役務提供：2 件	12 件

7 関係法令（抜粋）

(1) 特定商取引法関係

ア 定義

特定商取引法

第二条 この章及び第五十八条の十八第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

- 一 販売業者又は役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）が営業所、代理店その他の主務省令で定める場所（以下「営業所等」という。）以外の場所において、売買契約の申込みを受け、若しくは売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は役務を有償で提供する契約（以下「役務提供契約」という。）の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う役務の提供
- 二 販売業者又は役務提供事業者が、営業所等において、営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等と同行させた者その他政令で定める方法により誘引した者（以下「特定顧客」という。）から売買契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は特定顧客から役務提供契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と役務提供契約を締結して行う役務の提供

第四十一条 この章及び第五十八条の二十二第一項第一号において「特定継続的役務提供」とは、次に掲げるものをいう。

- 一 役務提供事業者が、特定継続的役務をそれぞれの特定継続的役務ごとに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、相手方がこれに応じて政令で定める金額を超える金銭を支払うことを約する契約（以下この章において「特定継続的役務提供契約」という。）を締結して行う特定継続的役務の提供
- 二 販売業者が、特定継続的役務の提供（前号の政令で定める期間を超える期間にわたり提供するものに限る。）を受ける権利を同号の政令で定める金額を超える金銭を受け取つて販売する契約（以下この章において「特定権利販売契約」という。）を締結して行う特定継続的役務の提供を受ける権利の販売

イ 氏名等明示

特定商取引法

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

ウ 書面の交付

特定商取引法

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

- 一 商品若しくは権利又は役務の種類
- 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
- 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 五 第九条第一項の規定による売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又は売買契約若しくは役務提供契約の解除に関する事項（同条第二項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第三項又は第四項の規定の適用がある場合にあっては、同条第三項又は第四項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
- 六 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

第五条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

- 一 営業所等以外の場所において、商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。
- 二 営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利又は役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みを受け、営業所等においてその売買契約又は役務提供契約を締結したとき。
- 三 営業所等において、特定顧客と商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき。

2 販売業者又は役務提供事業者は、前項各号のいずれかに該当する場合において、その売買契約又は役務提供契約を締結した際に、商品を引き渡し、若しくは指定権利を移転し、又は役務を提供し、かつ、商品若しくは指定権利の代金又は役務の対価の全部を受領したときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、前条第一号及び第二号の事項並びに同条第五号の事項のうち売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項その他主務省令で定める事項を記載した書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

第四十二条 役務提供事業者又は販売業者は、特定継続的役務の提供を受けようとする者又は特定継続的役務の提供を受ける権利を購入しようとする者と特定継続的役務提供契約又は特定権利販売契約（以下この章及び第五十八条の二十二において「特定継続的役務提供等契約」という。）を締結しようとするときは、当該特定継続的役務提供等契約を締結するまでに、主務省令で定めるところにより、当該特定継続的役務提供等契約の概要について記載した書面をその者に交付しなければならない。

2 役務提供事業者は、特定継続的役務提供契約を締結したときは、遅滞なく、主務省令で定めるところにより、次の事項について当該特定継続的役務提供契約の内容を明らかにする書面を当該特定継続的役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

- 一 役務の内容であつて主務省令で定める事項及び当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品がある場合にはその商品名
- 二 役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の額
- 三 前号に掲げる金銭の支払の時期及び方法
- 四 役務の提供期間
- 五 第四十八条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（同条第二項から第七項までの規定に関する事項を含む。）
- 六 第四十九条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除に関する事項（同条第二項、第五項及び第六項の規定に関する事項を含む。）
- 七 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

特定商取引法施行規則

（訪問販売における書面の交付等）

第三条 法第四条第六号の主務省令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名
- 二 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結を担当した者の氏名
- 三 売買契約又は役務提供契約の申込み又は締結の年月日
- 四 商品名及び商品の商標又は製造者名
- 五 商品に型式があるときは、当該型式
- 六 商品の数量
- 七 商品に隠れた瑕疵がある場合の販売業者の責任についての定めがあるときは、その内容
- 八 契約の解除に関する定めがあるときは、その内容
- 九 前二号に掲げるもののほか特約があるときは、その内容

(特定継続的役務提供における書面の交付等)

第三十二条 法第四十二条第一項の規定により特定継続的役務の提供を受けようとする者又は特定継続的役務の提供を受ける権利を購入しようとする者に対して交付する特定継続的役務提供等契約の概要について記載した書面には、当該特定継続的役務提供等契約に係る次の事項を明記しなければならない。

一 特定継続的役務提供契約にあつては、次に掲げる事項

イ 役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名

ロ 提供される役務の内容

ハ 役務の提供に際し役務の提供を受けようとする者が購入する必要がある商品がある場合にはその商品名、種類及び数量

ニ 役務の対価その他の役務の提供を受けようとする者が支払わなければならない金銭の概算額

ホ ニに掲げる金銭の支払の時期及び方法

ヘ 役務の提供期間

ト 法第四十八条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除に関する事項(同条第二項から第七項までの規定に関する事項を含む。)

チ 法第四十九条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除に関する事項(同条第二項、第五項及び第六項の規定に関する事項を含む。)

リ 割賦販売法第二条第二項に規定するローン提携販売の方法又は同条第三項に規定する包括信用購入あつせん若しくは同条第四項に規定する個別信用購入あつせんに係る提供の方法により役務の提供を行う場合には、同法第二十九条の四第二項(同条第三項において準用する場合を含む。)又は同法第三十条の四(同法第三十条の五第一項において準用する場合を含む。)若しくは同法第三十五条の三の十九の規定に基づきローン提携販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者若しくは個別信用購入あつせん関係役務提供事業者に対して生じている事由をもつて、役務の提供を受ける者はローン提供業者又は包括信用購入あつせん業者若しくは個別信用購入あつせん業者に対抗することができること。

ヌ 特定継続的役務提供に係る前払取引(特定継続的役務提供に先立つてその相手方から五万円を超える金銭を受領する特定継続的役務提供に係る取引をいう。以下同じ。)を行うときは、当該前払取引に係る前受金について保全措置を講じているか否か及び、保全措置を講じている場合には、その内容

ル 特約があるときは、その内容

二 特定権利販売契約にあつては、次に掲げる事項

イ 販売業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名

ロ 権利の行使により受けることができる役務の内容

ハ 権利の行使による役務の提供に際し特定継続的役務の提供を受ける権利を購入しようとする者が購入する必要がある商品がある場合にはその商品名、種類及び数量

ニ 権利の販売価格その他の当該特定継続的役務の提供を受ける権利を購入しようとする者が支払わなければならない金銭の概算額

ホ ニに掲げる金銭の支払の時期及び方法

ヘ 権利の行使により受けることができる役務の提供期間

ト 法第四十八条第一項の規定による特定権利販売契約の解除に関する事項(同条第二項から第七項までの規定に関する事項を含む。)

チ 法第四十九条第三項の規定による特定権利販売契約の解除に関する事項(同条第四項から第六項までの規定に関する事項を含む。)

リ 割賦販売法第二条第二項に規定するローン提携販売の方法又は同条第三項に規定する包括信用購入あつせん若しくは同条第四項に規定する個別信用購入あつせんに係る販売の方法により権利の販売を行う場合には、同法第二十九条の四第二項(同条第三項において準用する場合を含む。)又は同法第三十条の四(同法第三十条の五第一項において準用する場合を含む。)若しくは同法第三十五条の三の十九の規定に基づきローン提携販売業者又は包括信用購入あつせん関係販売業者若しくは個別信用購入あつせん関係販売業者に対して生じている事由をもつて、特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者はローン提供業者又は包括信用購入あつせん業者若しくは個別信用購入あつせん業者に対抗することができること。

ヌ 特約があるときは、その内容

第三十三条 法第四十二条第二項第一号の主務省令で定める事項は、次のとおりとする。

一 役務の種類

二 役務提供の形態又は方法

三 役務を提供する時間数、回数その他の数量の総計

四 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 法第四十二条第二項第七号の主務省令で定める事項は、次のとおりとする。

一 役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名

二 特定継続的役務提供契約の締結を担当した者の氏名

三 特定継続的役務提供契約の締結の年月日

四 役務の提供に際し役務の提供を受けようとする者が購入する必要がある商品がある場合にはその種類及び数量

五 割賦販売法第二条第二項に規定するローン提携販売の方法又は同条第三項に規定する包括信用購入あつせん若しくは同

条第四項 に規定する個別信用購入あつせんに係る提供の方法により役務の提供を行う場合には、同法第二十九条の四第二項（同条第三項 において準用する場合を含む。）又は同法第三十条の四（同法第三十条の五第一項 において準用する場合を含む。）若しくは同法第三十五条の三の十九 の規定に基づきローン提携販売業者又は包括信用購入あつせん関係役務提供事業者若しくは個別信用購入あつせん関係役務提供事業者に対して生じている事由をもつて、役務の提供を受ける者はローン提供業者又は包括信用購入あつせん業者若しくは個別信用購入あつせん業者に対抗することができること。

六 特定継続的役務提供に係る前払取引を行うときは、当該前受金について保全措置を講じているか否か及び、講じている場合には、その内容

七 役務の提供に際し役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品がある場合には、当該商品を販売する者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあつては代表者の氏名

八 特約があるときは、その内容

エ 特定継続的役務提供契約の解除

特定商取引法

第四十九条 役務提供事業者が特定継続的役務提供契約を締結した場合におけるその特定継続的役務の提供を受ける者は、第四十二条第二項の書面を受領した日から起算して八日を経過した後（その特定継続的役務の提供を受ける者が、役務提供事業者が第四十四条第一項の規定に違反して前条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は役務提供事業者が第四十四条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに前条第一項の規定による特定継続的役務提供契約の解除を行わなかつた場合には、当該特定継続的役務の提供を受ける者が、当該役務提供事業者が同項の主務省令で定めるところにより同項の規定による当該特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した後）においては、将来に向かつてその特定継続的役務提供契約の解除を行うことができる。

2 役務提供事業者は、前項の規定により特定継続的役務提供契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率によ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を特定継続的役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

一 当該特定継続的役務提供契約の解除が特定継続的役務の提供開始後である場合 次の額を合算した額

イ 提供された特定継続的役務の対価に相当する額

ロ 当該特定継続的役務提供契約の解除によつて通常生ずる損害の額として第四十一条第二項の政令で定める役務ごとに政令で定める額

二 当該特定継続的役務提供契約の解除が特定継続的役務の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第四十一条第二項の政令で定める役務ごとに政令で定める額

3 販売業者が特定権利販売契約を締結した場合におけるその特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者は、第四十二条第三項の書面を受領した日から起算して八日を経過した後（その特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者が、販売業者が第四十四条第一項の規定に違反して前条第一項の規定による特定権利販売契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者が第四十四条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに前条第一項の規定による特定権利販売契約の解除を行わなかつた場合には、当該特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者が、当該販売業者が同項の主務省令で定めるところにより同項の規定による当該特定権利販売契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した後）においては、その特定権利販売契約の解除を行うことができる。

4 販売業者は、前項の規定により特定権利販売契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率によ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を特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者に対して請求することができない。

一 当該権利が返還された場合 当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該権利の販売価格に相当する額から当該権利の返還されたときにおける価額を控除した額が当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）

二 当該権利が返還されない場合 当該権利の販売価格に相当する額

三 当該契約の解除が当該権利の移転前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

5 第一項又は第三項の規定により特定継続的役務提供等契約が解除された場合であつて、役務提供事業者又は販売業者が特定継続的役務提供受領者等に対し、関連商品の販売又はその代理若しくは媒介を行つている場合には、特定継続的役務提供受領者等は当該関連商品販売契約の解除を行うことができる。

6 関連商品の販売を行つた者は、前項の規定により関連商品販売契約が解除されたときは、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に依り当該各号に定める額にこれに対する法定利率によ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を特定継続的役務提供受領者等に対して請求することができない。

- 一 当該関連商品が返還された場合 当該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額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）
 - 二 当該関連商品が返還されない場合 当該関連商品の販売価格に相当する額
 - 三 当該契約の解除が当該関連商品の引渡し前である場合 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額
- 7 前各項の規定に反する特約で特定継続的役務提供受領者等に不利なものは、無効とする。

オ 指示

特定商取引法

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- 一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約に基づく債務又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。
- 二 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第六条第一項第一号から第五号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。
- 三 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として主務省令で定めるもの
- 四 前三号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

第四十六条 主務大臣は、役務提供事業者又は販売業者が第四十二条、第四十三条、第四十四条若しくは前条の規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者又は特定権利販売契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける権利を購入する者（以下この章において「特定継続的役務提供受領者等」という。）の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その役務提供事業者又は販売業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

- 一 特定継続的役務提供等契約に基づく債務又は特定継続的役務提供等契約の解除によつて生ずる債務の全部又は一部の履行を拒否し、又は不当に遅延させること。
- 二 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、当該特定継続的役務提供等契約に関する事項であつて、顧客又は特定継続的役務提供受領者等の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（第四十四条第一項第一号から第六号までに掲げるものを除く。）につき、故意に事実を告げないこと。
- 三 前二号に掲げるもののほか、特定継続的役務提供に関する行為であつて、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供受領者等の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

カ 罰則

特定商取引法

第七十二条 次の各号のいずれかに該当する者は、百万円以下の罰金に処する。

- 一 第四条、第五条、第十八条、第十九条、第四十二条、第五十八条の七又は第五十八条の八の規定に違反して、書面を交付せず、又はこれらの規定に規定する事項が記載されていない書面若しくは虚偽の記載のある書面を交付した者
- 二 第七条、第十四条、第二十二條、第三十八條、第四十六条、第五十六条又は第五十八条の十二の規定による指示に違反した者
- 三 第十二条、第三十六条、第四十三条又は第五十四条の規定に違反して、著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をした者
- 四 第十二条の三第一項若しくは第二項（第十二条の四第二項において準用する場合を含む。）、第十二条の四第一項、第三十六条の三第一項若しくは第二項（第三十六条の四第二項において準用する場合を含む。）、第三十六条の四第一項、第五十四条の三第一項若しくは第二項（第五十四条の四第二項において準用する場合を含む。）又は第五十四条の四第一項の規定に違反した者
- 五 第十二条の三第三項（第十二条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）、第三十六条の三第三項（第三十六条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）又は第五十四条の三第三項（第五十四条の四第二項において読み替えて準用する場合を含む。）の規定に違反して、記録を作成せず、若しくは虚偽の記録を作成し、又は記録を保存しなかつた者
- 六 第十三条第一項又は第二十条の規定に違反して通知しなかつた者
- 七 第三十五条又は第五十三条の規定に違反して表示しなかつた者
- 八 第四十五条第一項の規定に違反して、同項に定める書類を備え置かず、又はこれに不正の記載をした者
- 九 第四十五条第二項の規定に違反して、正当な理由がないのに、書類の閲覧又は謄本若しくは抄本の交付を拒んだ者

十 第六十六条第一項（同条第六項において準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同条第一項の規定による物件を提出せず、若しくは虚偽の物件を提出し、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者

十一 第六十六条第二項（同条第六項において読み替えて準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同条第二項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者

第七十四条 法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、次の各号に掲げる規定の違反行為をしたときは、行為者を罰するほか、その法人に対して当該各号で定める罰金刑を、その人に対して各本条の罰金刑を科する。

一 第七十条の二 三億円以下の罰金刑

二 第七十条又は第七十条の三から前条まで 各本条の罰金刑

(2) 割賦販売法

割賦販売法

（契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限）

第六条 割賦販売業者は、第二条第一項第一号に規定する割賦販売の方法により指定商品若しくは指定権利を販売する契約又は指定役務を提供する契約が解除された場合（第三項及び第四項に規定する場合を除く。）には、損害賠償額の予定又は違約金の定めがあるときにおいても、次の各号に掲げる場合に応じ当該各号に定める額にこれに対する法定利率によ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を購入者又は役務の提供を受ける者に対して請求することができない。

一 当該商品又は当該権利が返還された場合 当該商品の通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額（当該商品又は当該権利の割賦販売価格に相当する額から当該商品又は当該権利の返還された時における価額を控除した額が通常の使用料の額又は当該権利の行使により通常得られる利益に相当する額を超えるときは、その額）

二 当該商品又は当該権利が返還されない場合 当該商品又は当該権利の割賦販売価格に相当する額

三 当該商品又は当該権利を販売する契約又は当該役務を提供する契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合（次号に掲げる場合を除く。） 契約の締結及び履行のために通常要する費用の額

四 当該役務が特定商取引に関する法律（昭和五十一年法律第五十七号）第四十一条第二項に規定する特定継続的役務に該当する場合であつて、当該役務を提供する契約の同法第四十九条第一項の規定に基づく解除が当該役務の提供の開始前である場合 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当該役務ごとに同条第二項第二号の政令で定める額

五 当該役務を提供する契約の解除が当該役務の提供の開始後である場合（次号に掲げる場合を除く。） 提供された当該役務の対価に相当する額に、当該役務の割賦提供価格に相当する額から当該役務の現金提供価格に相当する額を控除した額を加算した額

六 当該役務が特定商取引に関する法律第四十一条第二項に規定する特定継続的役務に該当する場合であつて、当該役務を提供する契約の同法第四十九条第一項の規定に基づく解除が当該役務の提供の開始後である場合 次の額を合算した額

イ 提供された当該役務の対価に相当する額に、当該役務の割賦提供価格に相当する額から当該役務の現金提供価格に相当する額を控除した額を加算した額

ロ 当該役務を提供する契約の解除によつて通常生ずる損害の額として当該役務ごとに同条第二項第一号ロの政令で定める額

(3) 滋賀県消費生活条例関係

滋賀県消費生活条例

第23条 事業者等は、消費者との間で行う商品または役務の取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為で規則で定めるものを行つてはならない。

(1) 消費者に対し、不実のことを告げ、誤信を招く情報を提供し、威迫し、心理的に不安な状態に陥れ、執ように説得する等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、または契約を締結させる行為

(2) 消費者に対し、著しく不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為

(3) 消費者に対し、契約（契約の成立について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に強要し、または契約に基づく債務の履行を拒否し、もしくは正当な理由なく遅延させる行為

(4) 消費者に対し、消費者の正当な根拠に基づく契約の解除、取消し等を妨げ、または解除、取消し等によつて生ずる債務の履行を拒否し、もしくは正当な理由なく遅延させる行為

(5) 消費者に対し、商品もしくは役務の販売等をする事業者またはその取次店等実質的に販売等をする事業者からの商品または役務の購入等を条件または原因として信用の供与をする契約または保証を受託する契約（以下「与信契約等」という。）について、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、その締結を勧誘し、もしくは締結させ、または消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を強要する行為

第26条 事業者等は、消費者に対し、第17条第2項に規定する規格、第19条第3項に規定する広告その他の表示に関する基準および第21条第2項に規定する包装に関する基準に適合しない商品または役務を供給してはならない。

2 知事は、事業者等が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者等に対し、その改善のために必要な措置を

執るべきことを指示することができる。

- (1) 第 18 条第 2 項の規定に違反して計量器を設置しないとき。
- (2) 第 20 条の規定に違反して広告その他の表示を行ったとき。
- (3) 第 23 条の規定に違反して取引を行ったとき。
- (4) 前項の規定に違反して消費者に商品または役務を提供したとき。

3 事業者等は、前項の規定による知事の指示に基づいて講じた措置およびその結果について、速やかに知事に報告しなければならない。

4 知事は、事業者等が第 2 項各号のいずれかに該当する場合であつて、その被害の発生および拡大を防止するため必要があると認めるときは、当該事業者等の住所および氏名または名称、その行為の方法および内容その他の必要な情報を県民に明らかにするものとする。

滋賀県消費生活条例施行規則

第 35 条 条例第 23 条に規定する規則で定める行為は、別表に定めるとおりとする。

滋賀県消費生活条例施行規則 別表（第 35 条関係）

不当な取引行為

条例第 23 条第 1 号に該当する行為

- (1) 商品もしくは役務（以下「商品等」という。）の販売の意図を明らかにせず、もしくは商品等の販売以外のことが主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、またはそのような広告等で消費者を誘引して契約の締結を勧誘し、または契約を締結させること。

条例第 23 条第 2 号に該当する行為

- (4) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金または契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額または高率な負担を求める内容の契約を締結させること。