

# 消費者トラブル事例

## 【特定継続的役務提供】

令和4年3月

### <目次>

- [01：家庭教師の指導に必要と言われた教材の解約](#)
- [02：短期で解約した学習塾の高額な解約手数料](#)
- [03：契約後に倒産した英会話教室](#)
- [04：勧誘がしつこいパソコン教室の解約](#)
- [05：エステ無料体験から化粧品などを次々契約](#)
- [06：医療レーザー脱毛のクーリング・オフ](#)
- [07：希望時間に予約が取れないエステ](#)

分類	家庭教師	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	家庭教師の指導に必要と言われた教材の解約		
相談内容	<p>3か月前、「家庭教師の無料体験をしてみないか。」と電話があった。無料なら試してもよいと思い、家に来てもらった。中学1年生の息子が無料体験を受けた後、「やってみたい。」と言うので、家庭教師の申込書にサインした。入会金は2万円で、諸経費は1年分で1万円、週1回2時間の授業料は3,500円だった。「家庭教師が指導に使うので、教材が必要だ。」と説明され、中学3年間分の教材で30万円のクレジット契約書にサインした。</p> <p>後日、大量の教材が自宅に届き、家庭教師の指導も始まった。3か月指導を受けたが、息子が、「指導も教材もわかりにくいので、やめたい。」と言うので解約を申し出たが、「家庭教師の解約には応じるが、教材の返品・返金には応じられない。」と言われた。</p> <p>教材は、大部分が使用していない。返品し、返金してほしい。(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当所で契約書面を確認したところ、教材のクレジット契約書は「役務あり」となっており、「関連商品」と記載がありました。家庭教師の契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引契約に当たるので、中途解約できること、「指導に必要」と言われて購入した教材も、関連商品として中途解約できることを伝えました。また、中途解約時の清算方法についても説明し、業者に、中途解約と法律に基づいた清算を求める通知を出すよう助言しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	学習塾	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	<b>短期で解約した学習塾の高額な解約手数料</b>		
相談内容	<p>近所に新しくできた学習塾のチラシに、「志望校に、現役合格させます。」と書いてあったので興味をもち、学習塾の説明会に参加した。熱心な指導をしてもらえそうで良いと思い、中学生の娘を通わせることにした。半年分の授業料30万円を、クレジットカードの翌月一括払いで契約した。</p> <p>娘は1か月通ったが「塾の雰囲気合わない。」と言うので、このまま続けるのは無理だと思い、解約を申し出た。学習塾は、「クーリング・オフ期間が過ぎてしまっているのに、通常は解約に応じられないが、特別に解約手数料20万円で解約に応じる。」と言う。</p> <p>1か月しか通っていないのに、20万円も支払わなければならないのか。 (40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>当所で学習塾の契約書面を確認したところ、クーリング・オフ期間経過後の中途解約についての記載がありました。また、学習塾は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引に当たるので、クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも中途解約できると伝えました。中途解約時の清算方法について説明し、業者に中途解約と法律に基づいた清算を求める通知を出すよう助言しました。</p> <p>後日、相談者から「書面通知と電話交渉した結果、解約手数料は法律に基づいた金額で清算された。」と報告がありました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	教室・講座	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	契約後に倒産した英会話教室		
相談内容	<p>息子を英会話教室へ通わせていた。</p> <p>先日、教室へ行くと閉鎖されており、「倒産した。」と書かれた張り紙があった。びっくりして調べると、確かに倒産したことがわかった。英会話教室は半年間の契約で、受講料6万円はクレジット会社を利用して半年間の分割払いにしている。</p> <p>今後、受講できなくても、クレジット会社へ支払をしなくてはいけないか。</p> <p>(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>英会話教室が倒産して受講できなくなったことを理由に、その後の受講部分について、クレジット会社へ支払停止を求めることができると伝えました。</p> <p>クレジット会社に対して、「英会話教室が倒産してサービスを受けることができなくなったので、支払を停止する。」という内容の通知をすること、また英会話教室に、「倒産してサービスを受けることができなくなったので、債務不履行で契約を解除する。」という内容の通知を出すよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	教室・講座	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	勧誘がしつこいパソコン教室の解約		
相談内容	<p>パソコン教室で無料体験後、「今なら受講料が半額」と勧められた。</p> <p>仕事のスキルアップのためと思い、半年間60回のコースで、代金25万円のクレジットを組み、契約した。</p> <p>受講を開始して2か月になるが、指導内容が期待していたものと違った。また、授業終了後に、夜遅くまで講座の追加を勧められた。未受講分がたくさん残っていると断っても勧誘された。</p> <p>授業の内容が不満で、しつこい勧誘も嫌なので解約を申し出たら、「違約金がかかる。」と言われた。本当か。(20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当該パソコン教室の契約は、特定商取引法の特定継続的役務提供取引に当たるので、クーリング・オフ期間が経過した後も、契約期間内であれば中途解約できます。ただし、違約金は必要であることを伝えました。</p> <p>中途解約は、「授業の内容が期待と違う。」、「成果に納得がいかない。」など、理由を問わず、法律に則って途中で契約を解消できる制度です。業者に、中途解約と法律に基づく清算を求める通知を出すよう助言しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	エステティックサービス	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	<b>エステ無料体験から化粧品などを次々契約</b>		
相談内容	<p>雑誌を見て、興味があったので美顔エステの無料体験に出かけた。体験後、「今ならキャンペーンで、有効期間1年、20回券が50万円のところ30万円になる。このままだと、やばい。」と言われたので心配になり、エステと店で使う化粧品10万円の合計40万円の契約をした。</p> <p>その後も施術の度に脱毛、痩身を勧められ、断れず契約。総額で100万円になり、支払いが大変になってきたので「解約したい。」と言ったら、できないと言われた。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超えるエステティックサービスは、特定商取引法で規制される特定継続的役務提供に該当します。クレジット会社とエステ店に中途解約を通知し、清算書を請求する旨の書面を発信するよう助言しました。届いた清算書を確認したところ、法律に基づく清算がされていたので納得して支払ったとのことでした。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	医療サービス	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	医療レーザー脱毛のクーリング・オフ		
相談内容	<p>昨日、医療脱毛のネット広告を見て、クリニックに行った。</p> <p>契約期間半年、50万円の全身レーザー脱毛を勧められ、契約書にサインした。支払いはクレジットで、3年間の分割払いにした。しかし、帰宅後に調べてみたら、もっと安く受けられるクリニックがいくつもあった。その日のうちにクリニックに電話して「クーリング・オフしたい。」と言ったが、「当クリニックは解約はできない。書面にも書いてある。」と言われた。書面の控えを見ると、確かに解約はできないと書いてある。だが、高額なのでやはりやめたい。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>美容を目的とした医療行為で、契約期間が1か月を超え、契約金額も5万円を超えるものであり、特定商取引法の省令で定められた施術については、特定継続的役務提供に該当します。脱毛については、「光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法」と省令にあるため、レーザー脱毛は該当します。書面に「解約はできない」と書かれていても、法律上の要件に該当すればクーリング・オフの主張は可能です。クリニックとクレジット会社に、クーリング・オフの通知を出すよう助言しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	エステティックサービス	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	希望時間に予約が取れないエステ		
相談内容	<p>瘦身の体験エステが500円というチラシを見て、店に出向いた。</p> <p>カウンセリングと採寸の後、施術を受けて500円払った。その後、別室で担当者から「太りやすい体質だからこのままだとどんどん太る、10回通えばスリムになれる半年間のコースがあるがどうか。今なら75,000円だ。」と1時間ぐらい勧誘された。エステに通ってスリムになった人の写真を見せられ、10回通ってこのようになれるならいいと思い、契約書にサインした。支払いはクレジットで翌月一括払いにした。</p> <p>2週間後に施術の予約をして帰宅。当日、急な発熱で予約をキャンセルした。2日後、予約をしようと店に電話すると、「混み合っているので1か月後になる。」と言われた。苦情を言うと、「たまたま混み合う時期もある。」と言われ、それなら仕方がないと思った。</p> <p>1か月後に施術を受けて、次回の予約を取ろうとしたら「1か月半後」と言われた。希望の時間に予約が取れないならやめたい。2回受けたが効果が感じられない。やめるので全額返金してと言ったら、できないと拒否された。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>特定継続的役務提供のエステの中途解約、取消とその効果について説明しました。このケースは、事実と異なることを言われたことにより誤認した契約なので、特定商取引法又は消費者契約法に基づく不実告知により、契約を取り消す書面<sup>※1</sup>を通知するよう助言しました。</p> <p>後日、相談者から「業者が、違約金なしで未消化の施術代の返金に応じた。」と連絡がありました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)