

訪問販売等に関する法律及び割賦販売法の一部改正について（概要）

平成11年10月
通商産業省

1. 法律改正の目的

近年、エステティックサロン、外国語会話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志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等といった消費者トラブルが急増している。

このため、これらの取引の特殊性に対応した有効なトラブル解決を図る観点から、契約締結及び契約解除の適正化等の措置を講ずる。

（「継続的役務」四業種の苦情相談件数の推移）

苦情相談件数は近年急増し、四業種合計で1万3千件を上回り、消費者金融、マルチ商法等に係る苦情相談件数に匹敵する極めて深刻な状況。

	エステ	外国語会話教室	学習塾	家庭教師派遣	総計（件）
7年度	5,277	1,814	657	875	
8年度	6,993	2,355	895	1,273	
9年度	8,058	2,763	1,010	1,784	

（出典：国民生活センター）

（苦情相談内容）

内容としては契約解除に関するものが約7割を占める。

2. 今後のスケジュール

公 布 平成11年 4月23日

施 行 平成11年10月22日

新たに規制対象となるものは、上記の施行期日以降に新たに締結された契約です。

3. 制度の概要

訪問販売等に関する法律（「訪問販売法」）の一部改正

（1）特定継続的役務提供の適正化

現行の訪問販売法では「訪問販売」、「通信販売」、「電話勧誘販売」、「連鎖販売取引」を規制しているが、これに加え、「特定継続的役務提供」を法律の対象として、取引の適正化を図るものです。

< 現行の規制対象取引 >

【訪問販売（第2章第2節）】

- ・事業者が営業所、代理店等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指定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の申込みを受け、若しくは役務提供契約を締結して行う指定役務の提供
- ・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に行きさせた者その他政令で定める方法により誘引した者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指定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指定役務の提供（いわゆるキャッチセールス、アポイントメントセールス）

【通信販売（第2章第3節）】

- ・事業者が郵便、電話、ファックス等により売買契約又は役務提供契約の申込みを受けて行う指定商品若しくは指定権利の販売又は指定役務の提供であつて電話勧誘販売に該当しないもの

【電話勧誘販売（第2章第4節）】

- ・事業者が、電話をかけ又は電話をかけさせ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘（以下「電話勧誘行為」という。）により、その相手方（以下「電話勧誘顧客」という。）から当該契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該契約を郵便等により締結する指定商品若しくは指定権利の販売又は指定役務の提供

【連鎖販売取引（第3章）】

- ・物品（施設を利用し又は役務の提供を受ける権利を含む。）の販売（そのあつせんを含む。）又は有償で行う役務の提供（そのあつせんを含む。）の事業であつて、相手方を特定利益（いわゆるリクルート利益等）を收受し得ることをもつて誘引し、その者と特定負担（その商品の購入若しくはその役務の対価の支払又は取引料の提供で政令で定める基準に該当するものをいう。）をすることを条件とするその商品の販売若しくはそのあつせん又は同種役務の提供若しくはその役務の提供のあつせんに係る取引をするもの（いわゆるマルチ商法）

< 今回追加された取引 >

【特定継続的役務提供（第3章の2）】

- ・役務提供を受ける者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもつて誘引されるが、その目的の実現が確実でないという特徴を有する役務（「特定継続的役務」）を一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取り提供（役務提供を受ける権利の販売も含む。）するもの **（店頭契約も含む）**

規制対象となる「特定継続的役務提供」について

政令で定める以下の「特定継続的役務」を一定期間を超える期間にわたり、一定金額を超える対価を受け取り提供（役務提供を受ける権利の販売も含む。）することが規制対象となります。

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になります。「受講料が5万円」という訳ではありません。

<具体的な役務、期間及び金額>

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。）	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。）	2月を超えるもの	

「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いわゆる「お受験」対策は含まれません。

「学習塾」には、浪人生のみを対象にした役務（コース）は対象になりません。（高校生と浪人生が両方含まれるコースは全体として対象になります。）

契約締結まで及び契約締結時の書面交付の義務付け

イ．契約を締結するまで

契約に至るまでの間に、消費者に対し契約を締結するに当たって以下の事項を記載した書面を交付しなければなりません。

- a 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っては代表者の氏名
- b 提供される役務の内容
- c 役務の提供に際し消費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
- d 役務の対価その他の消費者が支払わなければならない金銭の概算額
- e dに掲げる金銭の支払の時期及び方法
- f 役務の提供期間
- g クーリング・オフに関する事項
- h 中途解約に関する事項
- i ローン提携販売又は割賦購入あっせん（いわゆるクレジット）により役務提供を行う場合には、割賦販売法に基づき役務提供事業者に生じている事由をもってその支払請求に対抗できること（いわゆる抗弁権の接続）。
- j 役務提供に先立って相手方から五万円を超える金銭を受領する前払取引を行うときは、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
- k 特約があるときは、その内容

注) 8ポイント以上の大きさの文字及び数字を使用すること。

当該書面をよく読む旨及びg クーリング・オフに関する事項を赤字で赤枠の中に記載すること。

ロ．契約締結時

契約を締結をした場合には、以下の事項を記載した書面を交付しなければならない。（この書面の交付がクーリング・オフ期間の起算点となります。）

- a 役務の内容であって以下に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
 - ・役務の種類
 - ・役務提供の形態又は方法
 - ・役務を提供する時間数の総計
 - ・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
- b 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（入学金、入会金、授業料その他の役務の対価、施設整備費、入学又は入会のための試験に係る検定料、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の価格その他の費目ごとの明細（単価×数量）及びその合計）
- c bに掲げる金銭の支払の時期及び方法
- d 役務の提供期間
- e クーリング・オフに関する以下の事項
 - ・この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、書面により契約の解除（以下「クーリング・オフ」という。）を行うことができること。
 - ・クーリング・オフは、当該契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生ずること。
 - ・事業者は、損害賠償又は違約金の支払を請求することができないこと。
 - ・既に当該契約に基づき役務が提供されたときにおいても、事業者は、役務の対価その他の金銭の支払を請求することができないこと。
 - ・金銭を受領しているときは、事業者は、速やかに、その全額を返還すること。
 - ・事業者が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ときは、当該関連商品販売契約についてもクーリング・オフを行うことができること。
 - ・関連商品のクーリング・オフの申出先が事業者と異なる場合には、その旨及び申

出先

- ・ 関連商品のクーリング・オフは、当該契約の解除に係る書面を発した時に、その効力を生ずること。
- ・ 関連商品の販売を行つた者は、損害賠償又は違約金の支払を請求することができないこと。
- ・ 関連商品の引渡しに既にされているときは、その引取りに要する費用は関連商品の販売を行つた者の負担とすること。
- ・ 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つた者は、速やかに、その全額を返還すること。

f 中途解約に関する以下の事項

- ・ eのクーリング・オフ期間を経過した後においては、将来に向かつて契約の解除（以下「中途解約」という。）を行うことができること。
- ・ 事業者は、提供された役務の対価及び当該解除によつて通常生ずる損害の額又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を請求することができないこと並びに提供された役務の対価の精算方法
- ・ 事業者が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ときは、当該関連商品販売契約についても中途解約を行うことができること。
- ・ 関連商品の中途解約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
- ・ 関連商品販売契約が中途解約された場合には、関連商品の販売を行つた者は、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又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を請求することができないこと。
- ・ 中途解約について特約がある場合には、その内容

g 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

h 特定継続的役務提供契約の締結を担当した者の氏名

i 特定継続的役務提供契約の締結の年月日

j ローン提携販売又は割賦購入あっせん（いわゆるクレジット）により役務提供を行う場合には、割賦販売法に基づき役務提供事業者に生じている事由をもってその支払請求に対抗できること（いわゆる抗弁権の接続）。

k 役務提供に先立って相手方から五万円を超える金銭を受領する前払取引を行うときは、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

l 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

m 特約があるときは、その内容

注) 8ポイント以上の大きさの文字及び数字を使用すること。

当該書面をよく読む旨及びe クーリング・オフに関する事項を赤字で赤枠の中に記載すること。

関連商品とは

政令で定める以下の商品（「関連商品」）を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）として自ら販売又は代理若しくは媒介した場合、役務提供契約をクーリング・オフ又は中途解約した場合には、当該商品についてもクーリング・オフ又は中途解約をすることができます。

この関連商品については、契約締結時の書面に記載されることになっていきますので、契約締結の際には書面をよく確認する必要があります。（いわゆる推奨販売の場合には関連

商品の対象外となります。)

エステティックサロンについては

- ・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

語学教室、家庭教師、学習塾については

- ・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物（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、使用又は一部を消費した場合にクーリング・オフの対象外となります。この場合には上記口の書面の中にその旨と商品を特定する事項を赤字で赤枠の中に記載しなければなりません。

誇大広告等の禁止、不実告知、威迫・困惑等の行為の禁止

書類の閲覧等

前払方式で特定継続的役務提供を行う事業者に対しては、消費者が事業者の財務内容等について確認できるよう、政令で定める金額（5万円）を超える前払取引を行う事業者に対して、その業務及び財産の状況を記載した書類（貸借対照表、損益計算書等通商産業省令で定める様式。）の備置及び契約の相手側の求めに応じて閲覧等に供することが義務付けられます。

指示、業務の停止等

特定継続的役務提供契約の解除（クーリング・オフ）

特定継続的役務提供等契約の締結後、上記口の書面の交付から8日以内であれば、無条件で契約（関連商品の販売契約を含む。）を解除することができます。

中途解約制度、損害賠償額等の制限

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）することができます。

その際、事業者が消費者に対して請求し得る損害賠償等の額は以下の通りです。（以下の額以上、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。）

< 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

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 | 二万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 | 五万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 | 五万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 | 二万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 |

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します。

(2) 指定法人制度の導入

消費者の利益保護を図るための主務大臣への申出制度の一層の活用を図るため、申出を行おうとする者に対する指導又は助言、申出に係る事実関係についての調査等の業務を行う指定法人に係る規定が設けられました。

(3) 罰則の強化等

訪問販売法の規制全体の実効性を上げトラブルの抑制を図るため、罰金額の引上げ、法人重課の導入等が行われました。

罰金額の引上げ等について

禁止行為（不実告知、威迫・困惑）、業務停止命令違反

懲役 1 年以下 2 年以下、罰金 1 0 0 万円以下 3 0 0 万円以下

書面不交付等違反

罰金 5 0 万円以下 1 0 0 万円以下

法人重課の導入

業務停止命令違反

罰金 1 0 0 万円以下 3 億円以下

割賦販売法の一部改正

(1) 役務・権利取引に係る割賦販売等の適正化

近年、特にエステティックサロン、語学教室等のいわゆる「継続的役務」を中心に、役務・権利取引に係る割賦販売等の利用が増加しており、消費者トラブルの実態においても、トラブルが生じている役務・権利取引における割賦販売等の利用が増えていることから、商品の割賦販売等を対象としている現行の割賦販売法の対象に一定の役務・権利を追加し、同法上の取引適正化措置を講ずる。

新たに追加する「指定役務・指定権利」の定義

イ．「指定役務」

国民の日常生活に係る取引において有償で提供される役務であって政令で定めるもの

ロ．「指定権利」

施設を利用し又は役務の提供を受ける権利のうち国民の日常生活に係る取引において販売されるものであって政令で定めるもの

ハ．具体的には、政令により指定役務・指定権利として、訪問販売法で「特定継続的役務」として指定されたエステティックサロン、語学教室、学習塾、家庭教師の4役務及びこれらの役務を受ける権利が指定されました。

「指定役務」・「指定権利」の割賦販売に対する規制

指定役務、指定権利を割賦販売した場合、現行の「指定商品」の場合と同様の規制を課すとともに、一部の規制について役務・権利特有の措置を講ずる。

イ．割賦販売条件の表示

ロ．書面交付

ハ．契約の申込みの撤回等（クーリング・オフ）

役務及び権利の場合のクーリング・オフの効果の特例として、クーリング・オフ

が行使された時点ですでに役務提供がなされていたとしても、役務提供事業者は既に提供された役務の対価を請求できない等の規定を定める。

二．契約の解除等の制限

ホ．契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限

通常の役務・権利の割賦販売の場合の規定に加え、訪問販売法における「特定継続的役務」に係る割賦販売契約の中途解約の場合の規定を新設。

「指定役務」・「指定権利」のローン提携販売に対する規制

指定役務、指定権利をローン提携販売（役務提供事業者等が購入者等の債務を保証して役務提供等を行う取引形態）した場合にも、現行の「指定商品」の場合と同様の規制を課す。

イ．ローン提携販売条件の表示

ロ．書面交付

ハ．クーリング・オフ

ニ．抗弁権の接続

割賦購入あっせんの場合と同様の抗弁権接続規定を新設。

「指定役務」・「指定権利」の割賦購入あっせんに対する規制

指定役務、指定権利を割賦購入あっせんにより提供等した場合（いわゆるクレジットを組んだ場合）にも現行の「指定商品」の場合と同様の規制を課す。

イ．割賦購入あっせんの取引条件の表示

ロ．書面交付

ハ．クーリングオフ

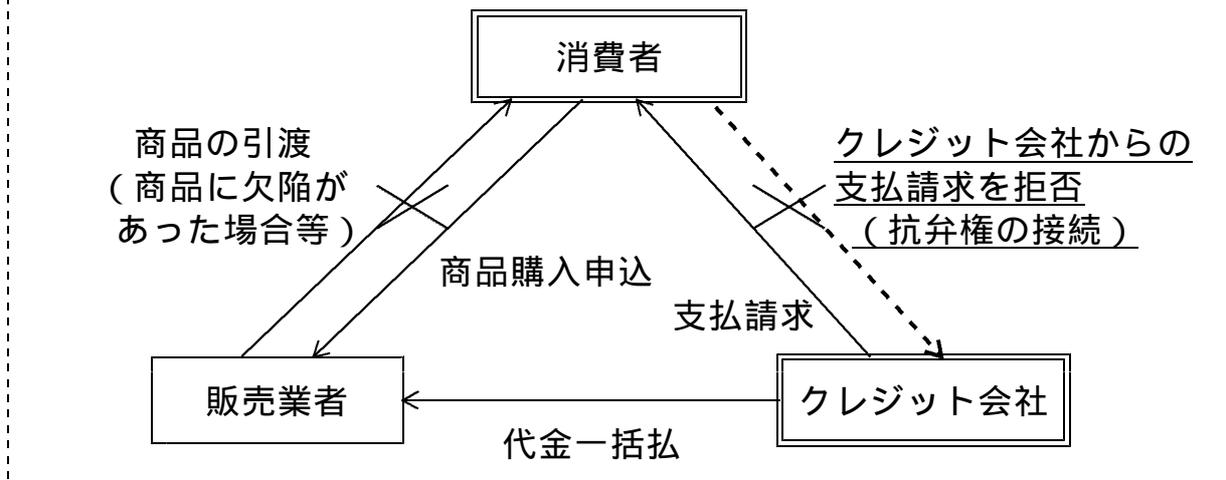
ニ．契約解除等の制限

ホ．損害賠償等の額の制限

ヘ．抗弁権の接続

指定商品の場合と同様に、指定役務の提供を受ける者、指定権利の購入者は、その支払請求を割賦購入あっせん業者から受けたときは、役務提供事業者又は権利販売業者に対して生じている事由（倒産等により役務の提供が受けられないなど）をもって、割賦購入あっせん業者に対抗（支払請求を拒絶）することができる旨を定める。

(参考) 「抗弁権の接続」について



(2) 割賦購入あっせんの定義の明確化

割賦購入あっせんの定義(第2条第3項)において、「販売業者等に対する交付」には、販売業者等以外の者(購入者等)を通じて販売業者等に交付する場合が含まれる旨の確認規定を設ける。

これにより、近年、継続的役務取引において多く見られる、金銭消費貸借契約を締結して消費者に一旦代金相当額の金銭を交付し、交付された金銭を消費者が自ら役務提供事業者を支払う形態の取引について、割賦購入あっせんに該当しうることを法文上明らかにした。

< 個品方式の割賦購入あっせん(第2条第3項第2号) >

証票等を利用することなく、特定の販売業者が行う購入者への指定商品若しくは指定権利の販売又は特定の役務提供事業者が行う役務の提供を受ける者への指定役務の提供を条件として、当該指定商品若しくは当該指定権利の代金又は当該指定役務の対価の全部又は一部に相当する金額を当該販売業者又は当該役務提供事業者へに交付 (当該販売業者又は当該役務提供事業者以外の者を通じて当該販売業者又は当該役務提供事業者への交付を含む。)し、当該購入者又は当該指定役務の提供を受ける者から二月以上の期間にわたり、かつ、三回以上に分割して当該金額を受領すること。