

## 4 特定継続的役務提供契約

弁護士 永井 弘二

### Q4-1 特定継続的役務提供契約のクーリング・オフ

しつこく勧誘されて、エステティックの契約をしてしまったのですが、やはり辞めたいと思っています。契約を無かったことにできないでしょうか。

### A4-1

エステティックは、特定商取引法上の特定継続的役務提供契約に該当しますので、業者には、同法が定めた事項を記載した契約書面等を交付する義務があります(法42条)。この書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフができます(法48条)。契約書面を受領していない場合や、書面を受領していても特定商取引法が定めた事項がきちんと記載されていない場合には、8日の期限は起算されませんので、その場合もクーリング・オフをすることができます。

### 解説

#### 1 特定継続的役務提供契約とは

特定継続的役務提供契約とは、身体の美化又は知識、技能の向上などをもって勧誘が行われるが、その目的が実現するかどうか確実でないものについて、政令で指定された種類の契約をいう。現在、指定されているのは、エステティック、語学教授、家庭教師等、学習塾等、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの6種である(特定商取引法41条1項1号)。これらの役務提供契約と共に、これらの権利の販売契約も対象となる(法41条1項2号)。

政令では、役務内容に基づいて指定しているため、この6種の用語とは異なる表示をしていたとしても、役務内容から指定役務に該当する場合もあり得る。

#### 2 特定商取引法で規制された趣旨

こうした継続的役務提供契約においては、役務提供者側、受け手側の技能、個性等によっても、その成果の程度には差が生じ得るものであり、実際に成果があるか否かは不確実であることが当初から内在しているにもかかわらず、実際の勧誘場面では、誇大、過大な成果を強調されることが少なくなく、また、役務提供が長期、他数回に及ぶにもかかわらず、当初に一時

金で代金を支払い、中途解約を制限したり、高額の違い金を請求したりという事例が多かったため、特定商取引法における規制対象とされた。

### 3 契約書面等の交付とクーリング・オフ

特定商取引法の規制対象となる特定継続的役務提供契約においては、契約を締結するまでに法が定める内容を記載した「概要書面」(契約の概要を記載した書面)と、契約時に法が定めた契約内容を記載した「契約書面」の交付が義務化されている(法42条2、3項)。

概要書面では、事業者の名称等、役務の内容、関連商品、代金の額、支払時期等、役務提供期間、クーリング・オフ告知、中途解約権、抗弁権の接続(クレジットの場合)等についての記載が要求され、契約書面では、これらに加えて、契約担当者、契約年月日、関連商品の種類・数量、関連商品の事業者名等の記載が要求されている。

これらの書面のうち、契約書面が交付された日から8日以内であれば、クーリング・オフ(契約申込の撤回)ができ、契約を白紙に戻すことができる(法48条1項)。

ここで契約書面とは、上記の特定商取引法が交付を義務化した書面のことであるので、法が定める契約事項が適切に記載されていない書面は、法上の契約書面ということではできないため、書面交付がないのと同じ状況となることから、8日間のクーリング・オフ期間が起算されず、いつでもクーリング・オフができることとなる。

また、契約時後における事業者の不実告知、威迫、困惑行為等、クーリング・オフを妨害する行為があった場合などにも、8日間のクーリング・オフ期間は進行しないこととされているのは(法48条1項括弧書)、訪問販売等と同様であり、事業者があらためてクーリング・オフができることを記載した書面を交付してはじめて8日間の期間が起算されることとなる。

特定継続的役務提供契約では、エステティックの美容商品や、学習塾の教材など、役務に関連した商品が販売されることもあり、売主は当該役務提供事業者でない場合もある。こうした役務と関連した商品が販売された時、その商品が政令で指定された商品である場合は(政令の指定は比較的広い)、役務提供契約のクーリング・オフに合わせて、関連商品のクーリング・オフも認められている(法48条2項)。これは、関連商品のクーリング・オフが認められない場合には、実質的に役務提供契約のクーリング・オフをも妨害する結果となるためである。

#### Q4-2 不実告知、事実の不告知に基づく取消

エステティックの契約をしたのですが、サロンが販売している化粧水を購入しないと施術ができないと言われています。当初の勧誘や契約書面には、そのような記載は全くありません。話が違うので解約したいのですが、できるでしょうか。

#### A4-2

特定継続的役務契約では、勧誘にあたって、一定の事項について不実のことを告げたり、故意に事実を告げなかった場合には、契約を取り消すことができます(法49条の2、44条1、2項)。化粧水の購入が施術の要件であるとすれば、そのことを告げないのは故意に事実を告げなかったことになり(法44条1項2号)、取り消すことができます。

#### 解説

特定商取引法では、特定継続的役務提供契約において、事業者の不実告知や故意による事実の不告知、威迫・困惑行為等を禁止している(法44条、46条)。この他、判断力不足に便乗した契約、適合性原則違反等についても規制している(法46条)。

これは、特定商取引法による規制前の役務提供契約においては、誇大表示等がなされる被害が生じたことによるものである。こうした規制に違反した事業者は、行政上の業務停止命令の対象となったり(法47条)、刑事罰の対象となることがある(法70条)。

そして、こうした禁止行為の内、法44条1項に定める不実告知の禁止に違反した場合と、同2項に定める故意による事実の不告知の禁止に違反した場合は、民事上も消費者には契約の取消権が発生する(法49条の2第1項)。

#### Q4-3 中途解約

エステティックの契約をして、代金を一括して支払い、一定は施術を受けました。しかし、どうも効果がないように思うので途中で解約したいのですが、まだ施術を受けていない分の代金の返還を求めることはできるのでしょうか。

#### A4-3

特定商取引法では、特定継続的役務契約の中途解約権を規定しています(法49条)。この場合、契約書面で違約金等が記載されていたとしても、法が定める金額を超える金額は返還をしないといけないこととされ

ています。

#### 解説

##### 1 中途解約権の趣旨

継続的役務提供契約では、契約期間が長期化することも多く、消費者側の事情で契約を継続できない場合もあり得、また、成果を期待して契約したものの、思ったような成果が上がらないこともあり得る。他方、事業者側にしても、途中で解約された場合には、その後の役務提供が不要となるという利益を得ることになる。したがって、継続的役務提供契約が途中で解約された場合には、その後の期間分の代金について適切な処理がなされる必要性がある。

ところが、特定商取引法による規制前においては、当初に代金を一括で受領した上で中途解約権を認めなかったり、解約の際に高額な違約金を定めるなど、不適切な状況が少なくない実情があった。

このため、特定商取引法は、中途解約権を定めて、中途解約した場合の代金の返還について規制している(法49条1項、3項)。

##### 2 中途解約における返還額等

特定商取引法は、中途解約の場合、契約は将来に向かってその効力を失うこととしているため、以後の役務提供の分に対応する代金支払義務はなくなり、既払いの代金がある場合には返還対象となる。

そして、中途解約による違約金の定めがある場合も、通常要する費用、損害の額として法が規制する金額を超える違約金の定めを無効としている(法49条2項)。

役務提供開始前においては、11,000～30,000円を超える違約金は無効であり、役務提供開始後では、20,000～50,000円または契約残額の10～20%・1ヶ月分のいずれか低い額を超える違約金は無効とされている(法49条2項2号・政令16条)。

中途解約を巡っては、契約の履行済み分(既履行分)のとらえ方に関して争われた事案がある。英会話教室では、受講時間を受講者の希望に合わせるフリータイム制とするため、チケットやポイント制として、受講分のチケット、ポイントを消費した形とするような場合がある。そして、中途解約における精算にあたっては、実際に受講していないにもかかわらず期間経過にしたがって受講したこととみなすなどして、中途解約の場合の既履行分の単価を高額に算定して精算金を算定する契約なども見られた。こうした事案において、いわゆるNOVA事件の最高裁判決は、契約時のポイ

ント単価と異なる単価をもって、中途解約時における既履行分のポイント単価を算定するのは、特定商取引法による違約金規制に反し、その違約金の定めを無効とした(最判平成19年4月3日判時1976号40頁)。