

「特定継続的役務」に関する相談の概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：特定継続的役務

エステティックサービス、外国語・会話教室、家庭教師、学習塾
パソコン教室、結婚相手紹介サービス

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年10月～17年4月受付の相談データから抽出したものである。

1. 特定継続的役務について

特定商取引法で規制されている特定継続的役務は、「表 - 1」のとおりである。

【表 - 1】特定継続的役務法規制の概要

いわゆる「エステティックサロン」	1月を超えるもの	いずれも5万円を超えるもの	いわゆる健康食品(医薬品を除く。) 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	2万円	2万円又は契約残額の10%のいずれか低い額
いわゆる「語学教室」	2月を超えるもの		書籍(教材を含む。) 磁気的方法又は光学的方法により音、映像又はプログラムを記録したもの(CD-ROM、CD、カセット等) ファクシミリ機器、テレビ電話	1万5千円	5万円又は契約残額の20%のうちいずれか低い額
いわゆる「家庭教師」	2月を超えるもの			2万円	5万円又は1か月分の授業料相当額のいずれか低い額
いわゆる「学習塾」	2月を超えるもの		1万1千円	2万円又は1か月分の授業料相当額のいずれか低い額	
いわゆる「パソコン教室」	2月を超えるもの		電子計算機、ワードプロセッサ、これらの部品、付属品 書籍 磁気的方法、光学的方法により音、映像、プログラムを記録したもの(CD-ROM、CD、カセット等)	1万5千円	5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額
いわゆる「結婚相手紹介サービス」	2月を超えるもの		真珠、貴石、半貴石 指輪その他の装身具	3万円	2万円又は契約残額の20%のいずれか低い額

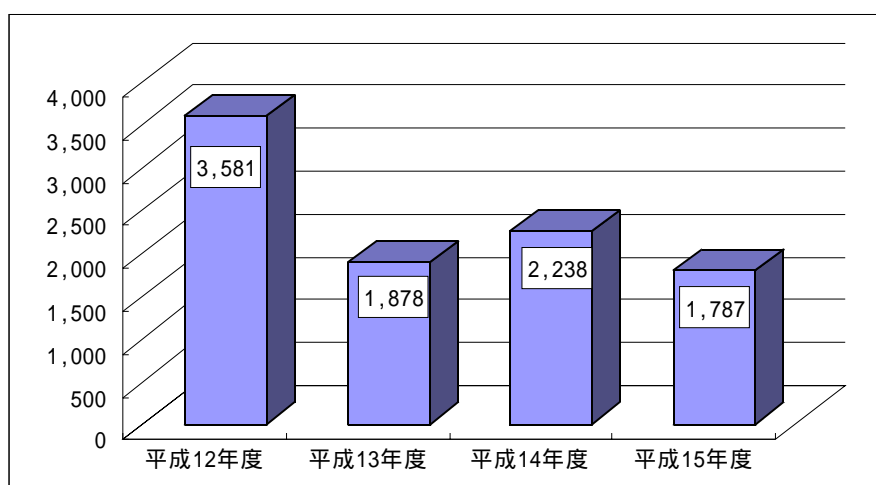
2. エステティックサービス

(1) 相談件数

「エステティックサービス」に関する相談件数の推移を示したのが「図 - 1」である。

12年度に相談件数が多かったのは、事業者の倒産があったためである。その後は2,000件前後で推移している。16年度においては、速報値で2,000件を超えており、「追加料金なしで何度でも施術が受けられるとの説明で契約したのに、突然サービス終了の通知が来た」という脱毛エステの相談が多く見られる。

【図 - 1】「エステティックサービス」相談件数の推移



(2) 相談内容

相談内容をキーワード別に上位5位まで示したのが「表 - 2」である。

【表 - 2】「エステティックサービス」内容キーワード別相談件数上位5位（複数集計）

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	倒産	1,863	解約	853	解約	1,100	解約	837
2	解約	1,248	クーリングオフ	546	キャッチセールス	504	クーリングオフ	403
3	約束不履行	812	キャッチセールス	509	クーリングオフ	477	キャッチセールス	340
4	痩身	736	痩身	317	返金	444	返金	282
5	返金	455	高価格・料金	263	痩身	379	高価格・料金	258

13年度以降は、各年度とも「解約」、「クーリングオフ」、「キャッチセールス」が上位に挙がっている。相談事例の中には、キャッチセールスなどで販売目的を告げられずに強引な勧誘で契約をしているケースが多く見られるが、平成16年11月11日の特商法改正でこのような販売方法が禁止されたため、キャッチセールスをきっかけとしたトラブルについては減少が期待さ

れる。

(3) 平均契約購入金額

「エステティックサービス」に関する相談の平均契約購入金額を示したのが「表 - 3」である。大手事業者の倒産のあった12年度を除き、50万円前後で推移していることがわかる。

【表 - 3】「エステティックサービス」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
789,500	538,900	461,500	508,200

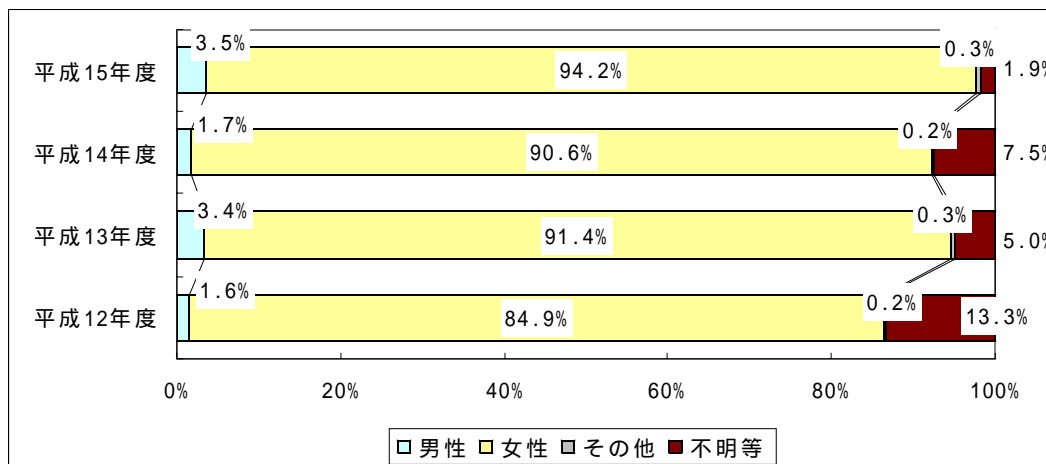
【表 - 4】「エステティックサービス」契約当事者「学生」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
495,900	451,500	413,400	415,700

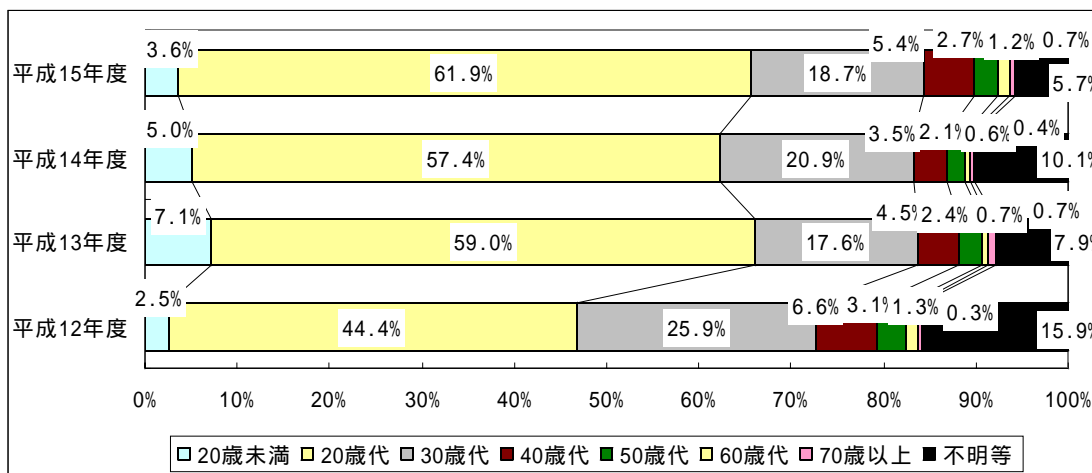
(4) 契約当事者の属性

「エステティックサービス」に関する相談の契約当事者の属性は、「性別」では圧倒的に「女性」の割合が高く、13年度以降は、各年度とも9割以上を占めている。「年代別」では、「20歳代」の占める割合が最も高く、13年度以降は約6割を占めている。次に「30歳代」が約2割と続いている。「職業別」では「給与生活者」の占める割合が最も高く、各年度とも5～6割を占めているが、次いで「学生」の占める割合が高くなっている。「学生」の平均契約購入金額は「表 - 4」のとおり各年度とも40万円以上となっていることからわかるように、比較的支払能力が低いと思われる若い世代や学生が高額な契約をした結果、トラブルにつながっているケースが多く見られる。

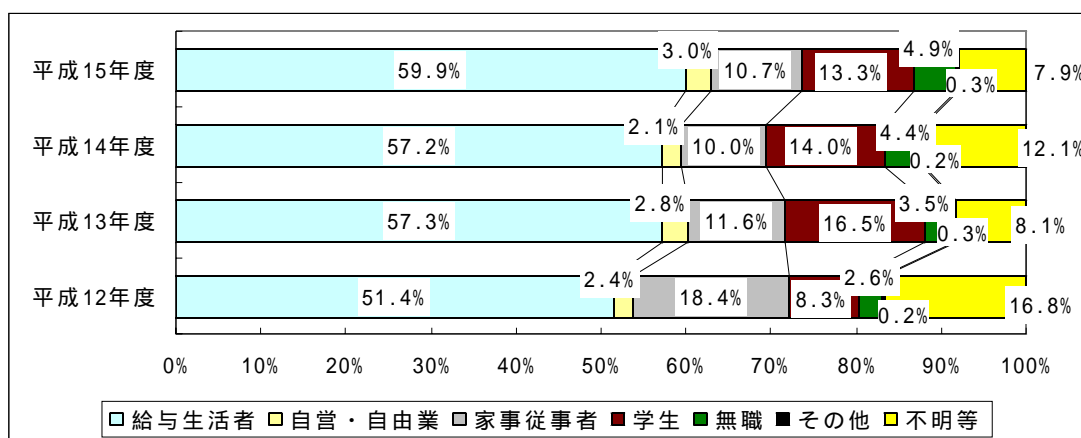
【図 - 2】「エステティックサービス」契約当事者性別割合



【図 - 3】「エステティックサービス」契約当事者年代別割合



【図 - 4】「エステティックサービス」契約当事者職業別割合



(5) 相談事例

無料冊子で見た瘦身体験エステを受け、24回コースを契約。1回受けた後、中途解約を申し出たらあなたの信用がなくなる、残っている代金を商品に替えることもできると言われたが納得できない。解約は可能か。(20歳代/女性/契約購入金額 25万円)

知的障害のある娘が街で声をかけられエステ店へ行き、痩身エステと美顔器、健康食品をクレジットで契約した。1週間後に同じ店でまた痩身エステと下着、健康食品をクレジットで契約。1か月後さらに健康食品と下着を購入。250万円を超える契約となり、支払いできない。本人は契約をしたという認識はあるものの支払いのことは考えていない。解約したいがどうすればよいか。(20歳代/女性/契約購入金額 250万円)

駅前で化粧品のサンプルを配っていた担当者に勧められ、サロンで肌診断を受けた。「肌年齢が高い、このままだと大変なことになる、どうなっても知りません」と言われ、不安になった。化粧品付きの一番高額なコースを値引きすると言われ、契約をしてしまった。20回のコースのうち5回施術を受けたが効果がないので解約したい。

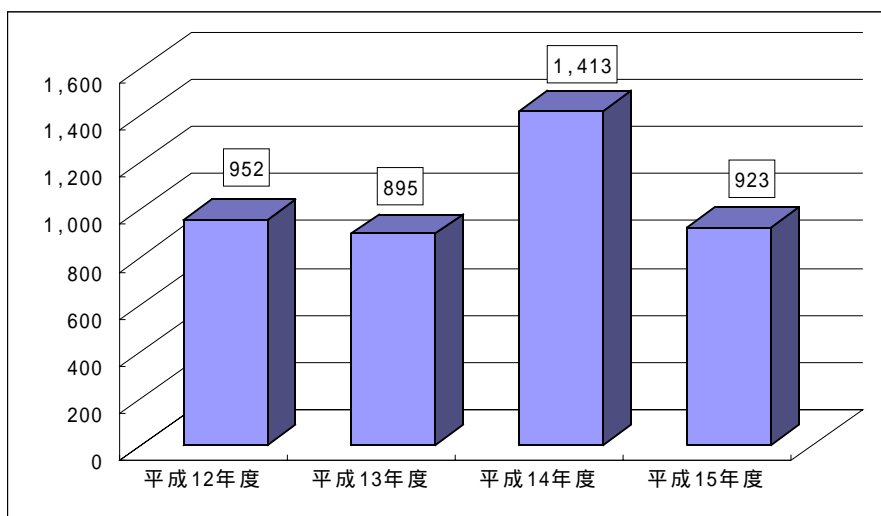
(20歳代/女性/契約購入金額 40万円)

3. 外国語・会話教室

(1) 相談件数

「外国語・会話教室」に関する相談件数は14年度に急激な増加が見られるが、これは英会話教室の倒産による一時的な増加だと思われる。他の年度は900件程度で推移している。(図-5)

【図-5】「外国語・会話教室」相談件数の推移



(2) 相談内容

「外国語・会話教室」に関する相談について、内容キーワード別に上位5位まで示したのが「表 - 4」である。

【表 - 4】「外国語・会話教室」内容キーワード別上位5位（複数集計）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
1 解約	478	解約 453	解約 659	解約 436
2 クーリング`オフ	146	返金 176	倒産 286	返金 206
3 返金	145	クーリング`オフ 167	返金 273	クーリング`オフ 188
4 アホ`イントメントセールス	135	解約料 156	約束不履行 244	解約料 141
5 解約料	130	電話勧誘 115	アホ`イントメントセールス 239	高価格・料金 117

各年度とも「解約」、「返金」が上位に挙がっている。相談事例では、中途解約時のトラブルが多く見られる。中でもクレジットで長期にわたる高額な契約をしているケースは、中途解約した場合、高額な解約手数料を請求されるなどより深刻なトラブルとなっている。

(3) 平均契約購入金額

「外国語・会話教室」の平均契約購入金額を示したのが「表 - 5」である。

各年度とも50万円以上と高額になっている。

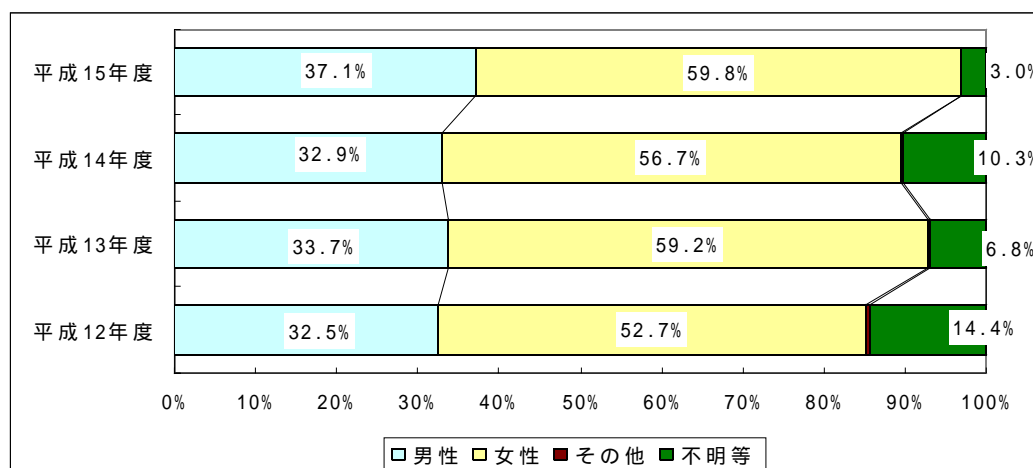
【表 - 5】「外国語・会話教室」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
533,300	569,800	574,300	518,700

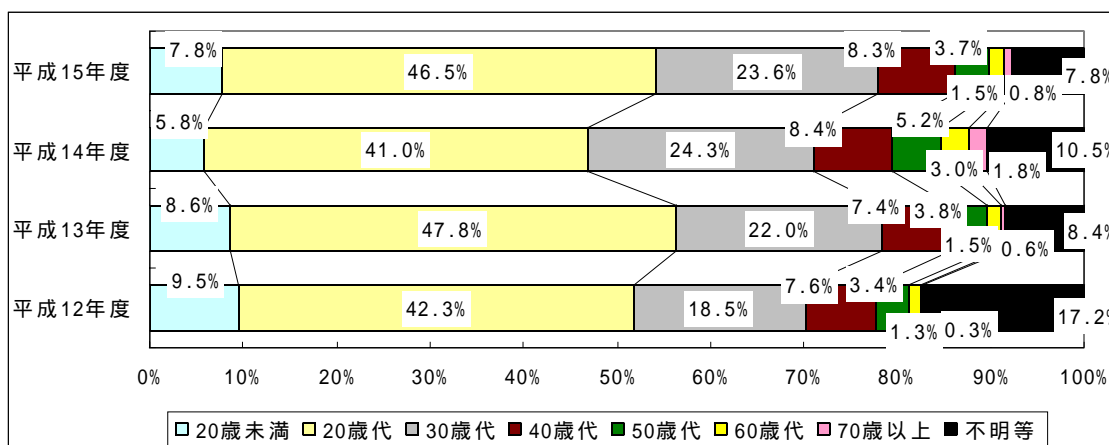
(4) 契約当事者の属性

「外国語・会話教室」の契約当事者を見ると、性別では、各年度とも「女性」の占める割合が高く、15年度においては6割を占めている。年代別では各年度とも「20歳代」の占める割合が最も高くなっており、4割以上を占めている。次いで「30歳代」の占める割合が高くなっている。職業別では「給与生活者」が4割以上を占めている。「学生」、「家事従事者」がこれに続いている。（図 - 6～8）

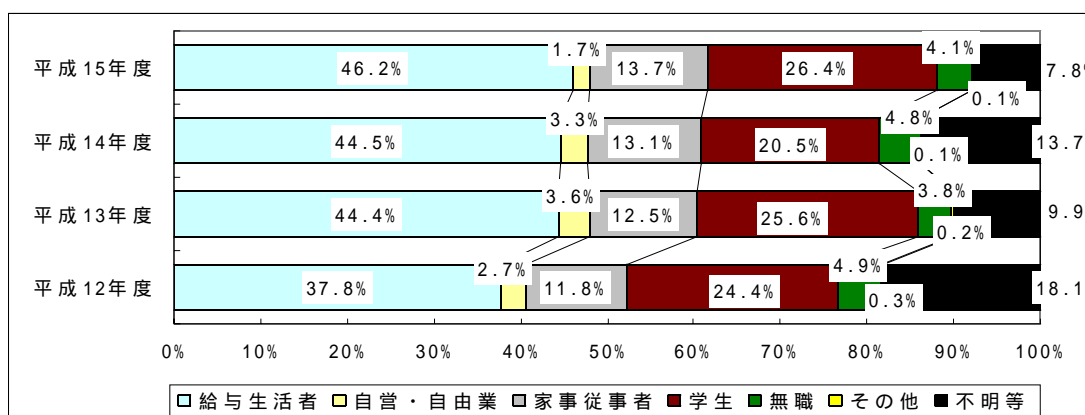
【図 - 6】「外国語・会話教室」契約当事者性別割合



【図 - 7】「外国語・会話教室」契約当事者年代別割合



【図 - 8】「外国語・会話教室」契約当事者職業別割合



(5) 相談事例

外国語教室を150ポイント分契約し、10ポイント利用で中途解約したが、契約時の単価より高額な単価で清算されているため返金額が少なく、不満。おかしいのではないか。

(20歳未満 / 女性 / 契約購入金額 33万円)

英会話学校の契約をしたが、学校が倒産した。業務が引き継がれ、同様の授業が受けられるという案内が来たので言ってみたらクラスも少なく、サービスも満足できない。これ以上支払いたくないが、どのような手続きをしたらよいか。(20歳代 / 男性 / 契約購入金額 97万円)

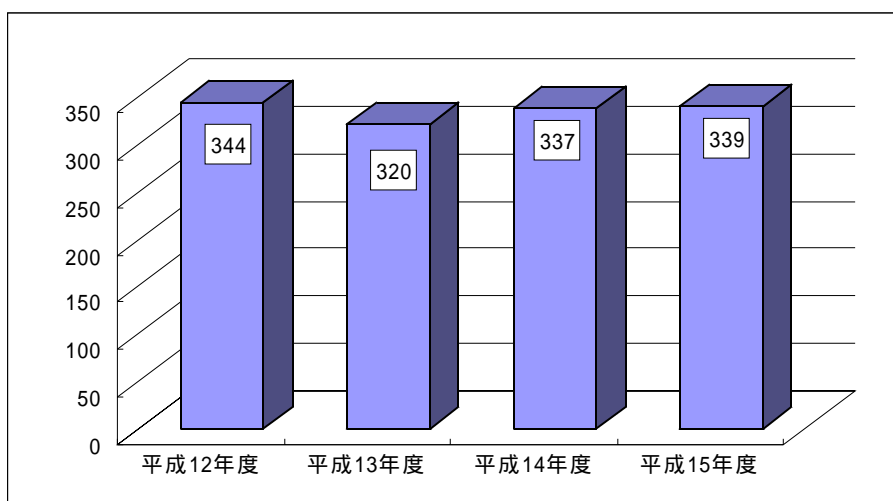
英会話教室の契約をしたが、なかなか予約が取れないので解約を申し出たら、契約時には説明のなかった損料を請求された。納得いかない。(30歳代 / 女性)

4. 家庭教師

(1) 相談件数

「家庭教師」に関する相談件数は、各年度とも300件前後で推移しており、この4年間では、大きな変動は見られない。(図 - 9)

【図 - 9】「家庭教師」相談件数の推移



(2) 相談内容

「家庭教師」に関する相談について、内容キーワード別に上位5位まで示したのが「表 - 6」である。

各年度とも上位のキーワードは同じであり、「家庭訪販」、「解約」、「クーリングオフ」など

が挙げられている。相談事例の中には「家庭訪販」や「電話勧誘」での強引な勧誘が多く見られる。また「指導のために教材の購入が必要」などのセールストークで高額な教材を契約しているケースも多く見られる。

【表 - 6】「家庭教師」内容キーワード上位5位（複数集計）

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	家庭訪販	130	解約	136	解約	159	家庭訪販	146
2	解約	121	家庭訪販	133	家庭訪販	137	解約	122
3	クーリング・オフ	94	クーリング・オフ	86	商品・役務の対価販売	103	クーリング・オフ	101
4	電話勧誘	74	商品・役務の対価販売	85	クーリング・オフ	83	商品・役務の対価販売	65
5	商品・役務の対価販売	67	電話勧誘	79	電話勧誘	56	電話勧誘	60

（3）平均契約購入金額

「家庭教師」に関する相談件数の平均契約購入金額を示したのが「表 - 7」である。

各年度とも40万円前後で推移しているが、相談事例の中には100万円を超えるものもあり、教材の過量販売と思われるケースが見られた。

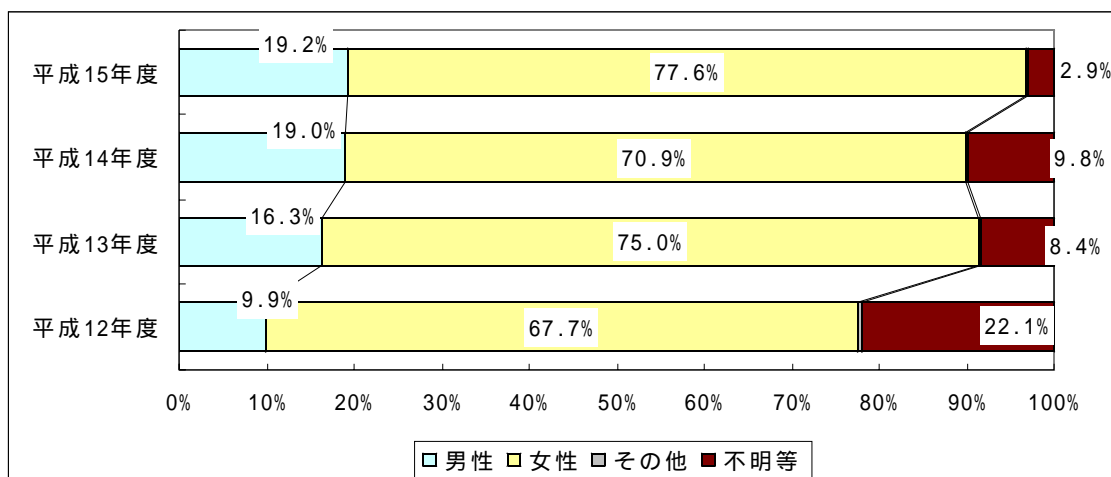
【表 - 7】「家庭教師」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
387,200	367,800	458,400	418,900

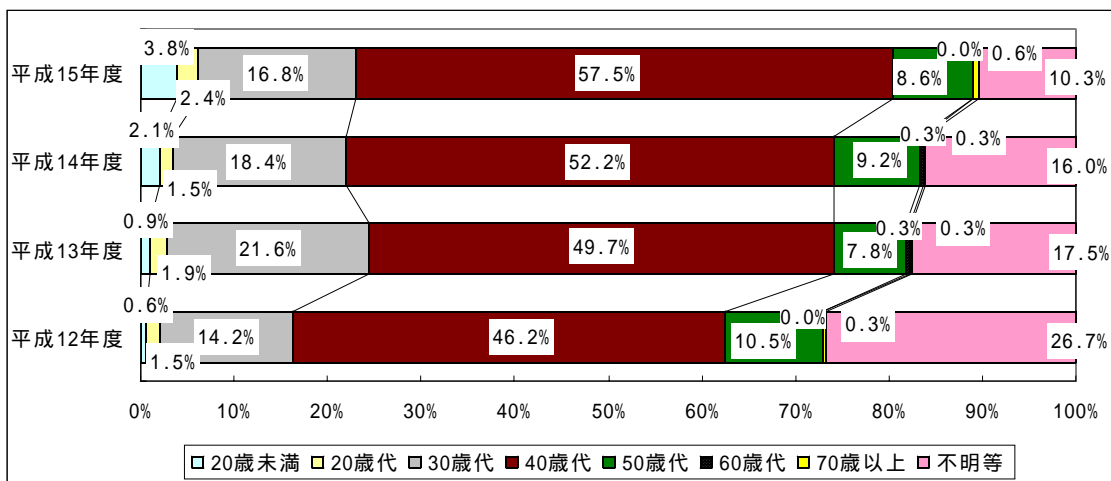
（4）契約当事者の属性

「家庭教師」の契約当事者の属性は、性別では、各年度とも「女性」の割合が圧倒的に高く、15年度においては約8割を占めている。年代別では、各年度とも「40歳代」の割合が最も高く、15年度においては約6割を占めている。次いで「30歳代」が2割近くを占め、続いている。職業別では、「家事従事者」が半数以上と高い割合を占めている。主に中学生や高校生等を子どもに持つ母親が契約当事者になっているケースが多いことがわかる。（図 - 10～12）

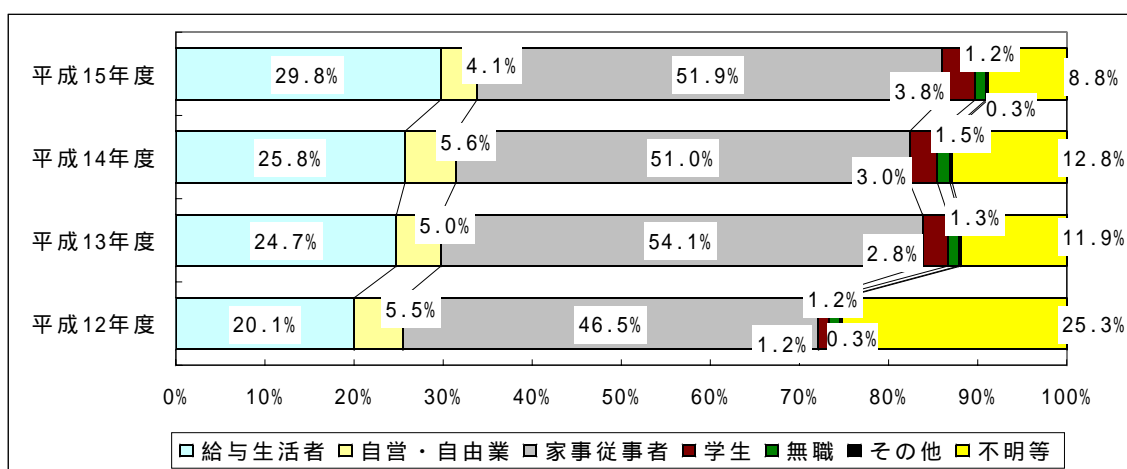
【図 - 10】「家庭教師」契約当事者性別割合



【図 - 11】「家庭教師」契約当事者年代別割合



【図 - 12】「家庭教師」契約当事者職業別割合



(5) 相談事例

電話で家庭教師の無料体験と言われ、頼んだ。料金は中学生二人で月額12,000円と言われ、安いので契約したところ教材が必要だと言われ、高額な教材を買うことになってしまった。指導の内容は満足できるものではなく、後から冷静に考えると家庭教師ではなく、教材の勧誘だったと思う。解約できるか。(50歳代/女性/契約購入金額 70万円)

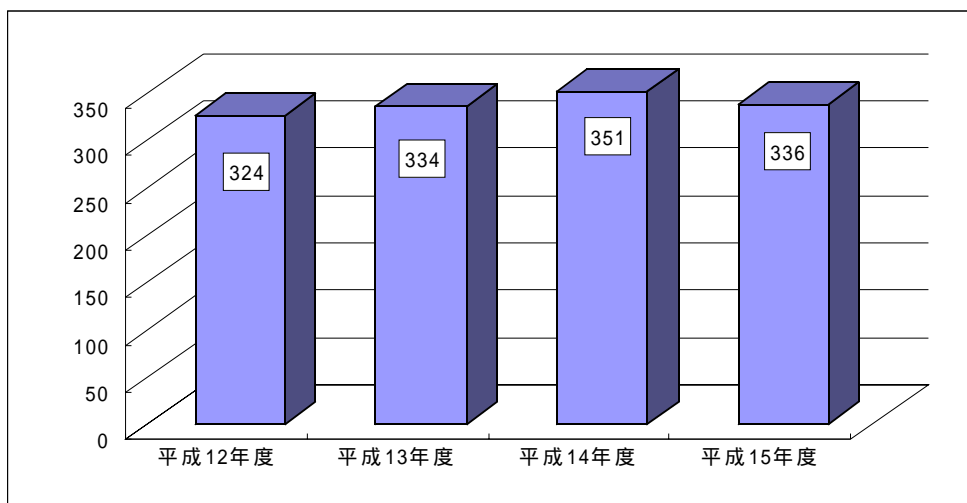
電話があり、訪問してきた業者に夜8時から12時まで勧誘され、もう少し検討させてほしいと言ったが、粘られて中学3年間の家庭教師派遣と教材購入契約をしてしまった。やはり高額なので解約したい。(50歳代/女性)

5. 学習塾

(1) 相談件数

学習塾に関する相談件数を示したのが「図 - 13」である。各年度とも300件台で推移しており、この4年間では大きな変動は見られない。

【図 - 13】「学習塾」相談件数の推移



(2) 相談内容

学習塾に関する相談内容について、キーワード別に上位5位まで示したのが「表 - 8」である。

各年度とも「解約」、「返金」、「電話勧誘」、「解約料」が上位に挙がっている。「学習塾の解約を申し出たが、解約手数料が高い」等、解約・返金のトラブルが多く見られる。

【表 - 8】「学習塾」内容キーワード別上位5位（複数集計）

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	解約	179	解約	174	解約	213	解約	186
2	返金	81	返金	115	返金	124	返金	98
3	電話勧誘	63	約束不履行	59	解約料	58	電話勧誘	64
4	解約料	56	電話勧誘	49	電話勧誘	51	クーリング・オフ	38
5	信用性	39	解約料	38	信用性	42	解約料	32

(3) 平均契約購入金額

「学習塾」に関する相談の平均契約購入金額を示したのが「表 - 9」である。各年度とも40～50万円代で推移している。

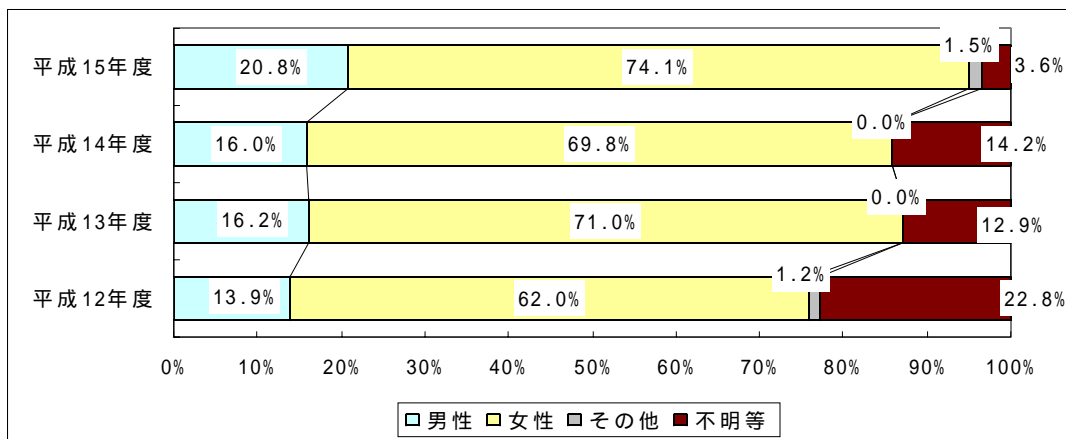
【表 - 9】「学習塾」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
555,500	413,500	504,300	464,200

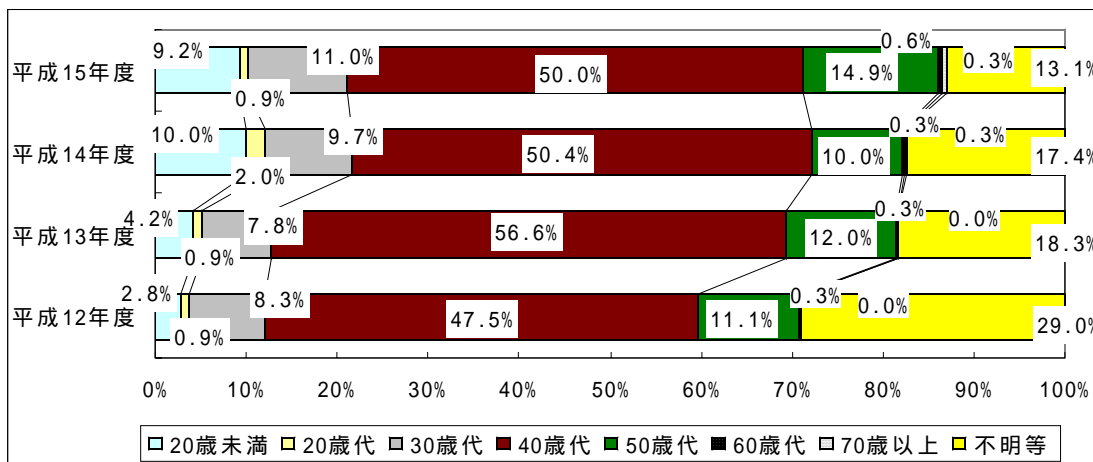
(4) 契約当事者の属性

「学習塾」に関する相談の契約当事者は、性別では、各年度とも「女性」の割合が高く、15年度においては、7割以上を占めている。「年代別」では、「40歳代」の割合が最も高く、半数を占め、次いで「50歳代」、「30歳代」と続いている。職業別では、「家事従事者」の割合が最も高く、5割前後を占めている。「家庭教師」と同様、主に中学生や高校生等を子どもに持つ母親が契約当事者になっているケースが多いことがわかる。（図 - 14～16）

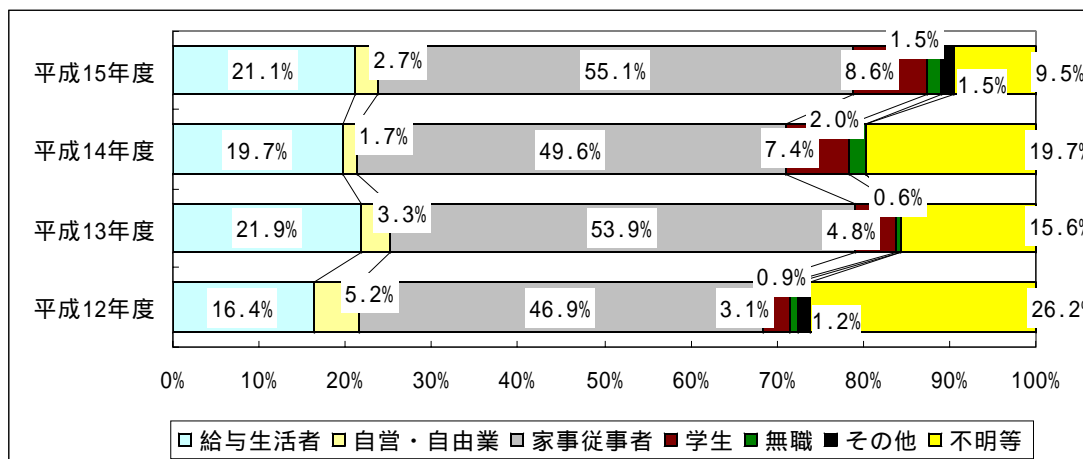
【図 - 14】「学習塾」契約当事者性別割合



【図 - 15】「学習塾」契約当事者年代別割合



【図 - 16】「学習塾」契約当事者職業別割合



(5) 相談事例

入塾してから半年後に、事情により解約を申し出たところ、既払い金は一切返金できないと言われた。1年分を契約時に全額支払っており、未受講分は返金してもらいたい。契約書には、受講費は一切返金できない旨の記載があるが、おかしいのではないかと。(年代不明 / 男性)

学習塾を中途解約して4か月後に解約手続きをとった。その際、返金は5か月先になると言われたので了承したが、期限が過ぎても入金されず、あと2か月先になると言われた。担当者に苦情を言おうとするが、連絡が取れない。なんとしても返金を求めたい。

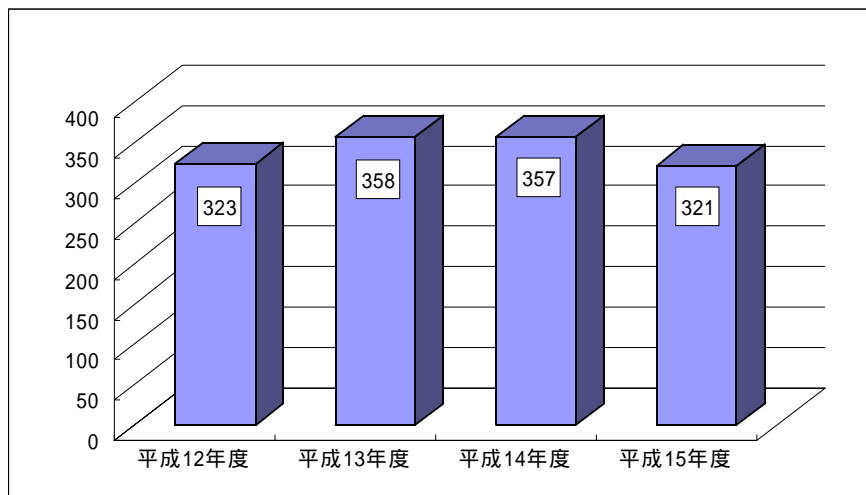
(50歳代 / 女性 / 契約購入金額 83万円)

6. パソコン教室

(1) 相談件数

平成16年1月1日から規制対象に追加された「パソコン教室」の相談件数は、各年度とも300件代となっており、大きな変動はないが、350件代だった13年度、14年度に比べ、15年度は1割程度減少が見られる。(図 - 17)

【図 - 17】「パソコン教室」相談件数の推移



(2) 相談内容

「パソコン教室」に関する相談について、内容キーワード別に上位5位まで示したのが「表 - 10」である。

各年度とも「解約」が1位になっており、他の特定継続的役務同様、解約時のトラブルが多いと思われる。

【表 - 10】「パソコン教室」内容キーワード別上位5位（複数集計）

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	解約	143	解約	140	解約	193	解約	160
2	信用性	75	電話勧誘	112	返金	88	返金	78
3	電話勧誘	74	クリーニング	64	電話勧誘	69	電話勧誘	40
4	返金	63	信用性	62	信用性	45	クリーニング	33
5	サイトビジネス商法	37	返金	61	約束不履行	33	約束不履行	29

(3) 平均契約購入金額

「パソコン教室」に関する相談の平均契約購入金額を示したのが「表 - 11」である。各年度とも40万円代で推移しており、大きな変動はない。

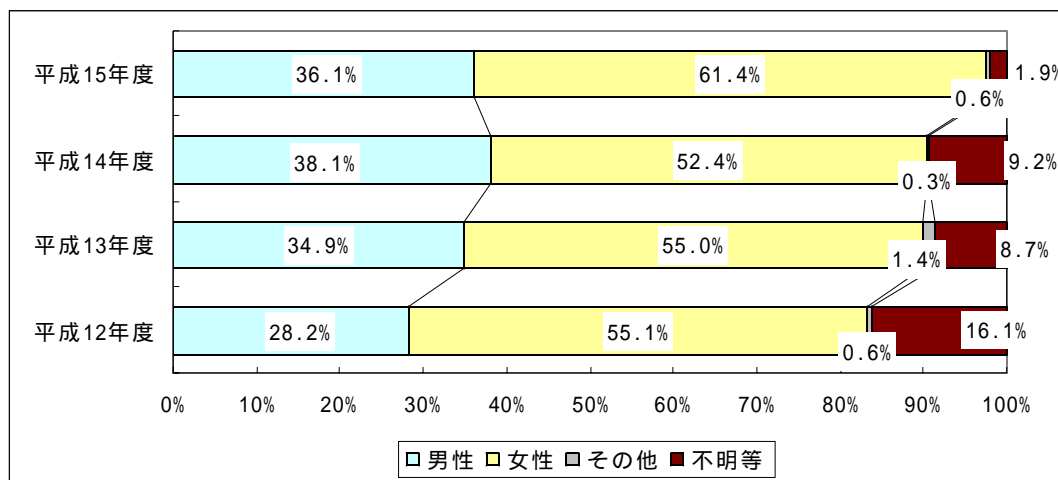
【表 - 11】「パソコン教室」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
459,400	472,300	462,700	430,100

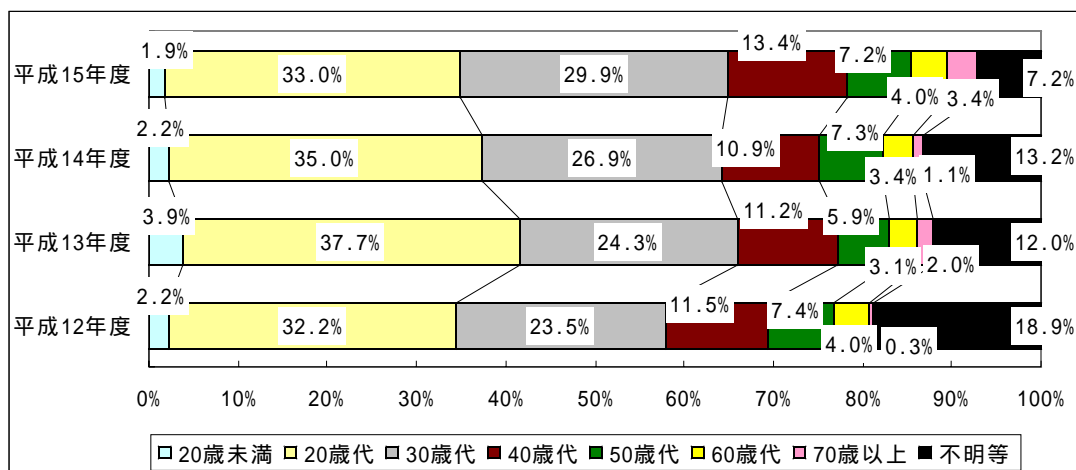
(4) 契約当事者の属性

「パソコン教室」に関する相談の契約当事者の属性は、性別では、各年度とも「女性」が5～6割を占めている。年代別では、各年度とも「20歳代」の割合が3割以上で最も高くなっている。次いで「30歳代」が2～3割とこれに続いている。「職業別」では、「給与生活者」の割合が最も高く、15年度においては5割以上を占めている。（図 - 18～20）

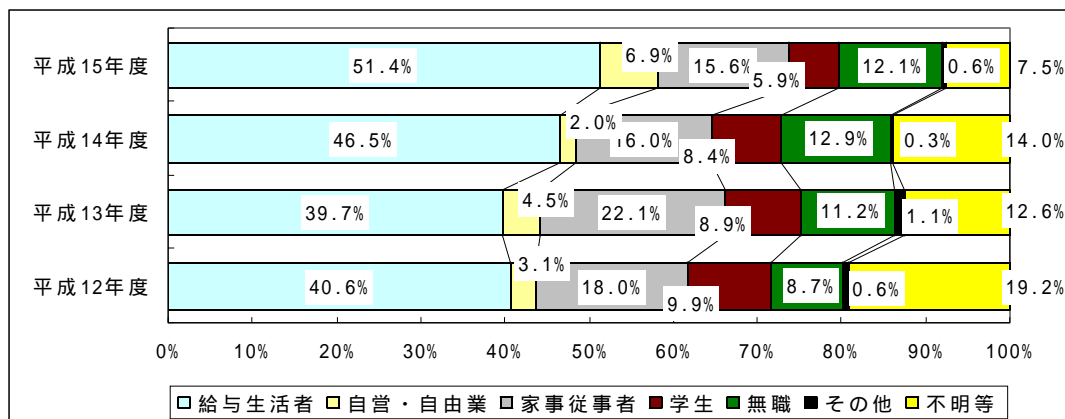
【図 - 18】「パソコン教室」契約当事者性別割合



【図 - 19】「パソコン教室」契約当事者年代別割合



【図 - 20】「パソコン教室」契約当事者職業別割合



(5) 相談事例

2年半前インターネットで知ったパソコン教室に出向き、勧められるまま基礎から応用までのコースを契約。しかし、受講後すぐに必要のないコースを契約したことが判明。1か月後、解約を申し出たが解約できないと断られた。学校の経営状態に不安があり、倒産するのではと心配。解約して返金してほしい。(20歳代 / 男性 / 契約購入金額 100万円)

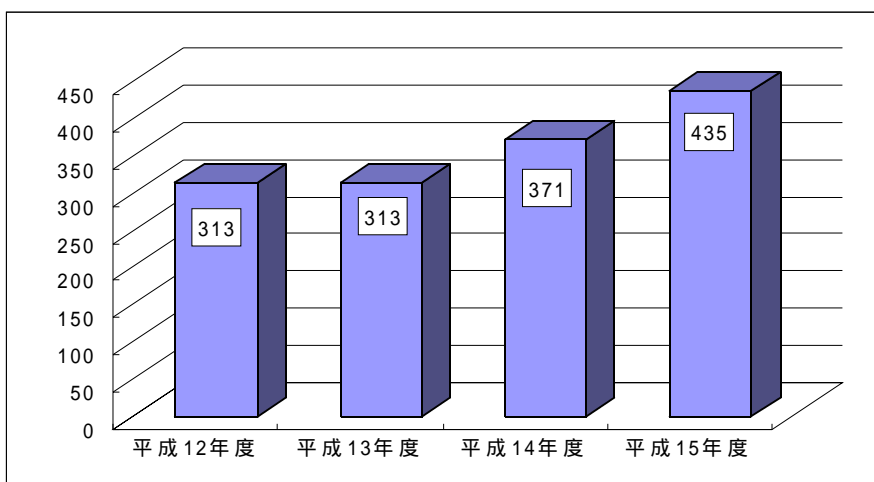
見学後、入会したパソコン教室。授業内容の進行が遅く、指導内容も不満。受講料を他社と比較したら高額だった。解約したい。(80歳代 / 男性 / 契約購入金額 25万円)

7. 結婚相手紹介サービス

(1) 相談件数

「パソコン教室」と同様、平成16年1月1日から規制対象に追加された「結婚相手紹介サービス」に関する相談件数は、15年度に対前年度17.3%の増加が見られる。(図 - 21)

【図 - 21】「結婚相手紹介サービス」相談件数の推移



(2) 相談内容

「結婚相手紹介サービス」に関する相談について内容キーワード別に上位5位まで示したのが「表 - 12」である。

【表 - 12】「結婚相手紹介サービス」内容キーワード別上位(複数集計)

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	解約	135	解約	150	解約	151	解約	208
2	信用性	92	信用性	69	返金	85	返金	88
3	返金	63	返金	62	信用性	77	信用性	74
4	約束不履行	43	約束不履行	44	約束不履行	51	約束不履行	57
5	雑誌広告	31	クーリング・オフ	34	クーリング・オフ	46	インターネット	43

各年度とも「解約」、「返金」、「信用性」、「約束不履行」等が上位に挙がっている。相談事例を見ると、「契約後、当初の説明と実際の内容が違うので解約を申し出たら、返金額が少ない」等が見られる。

(3) 平均契約購入金額

「結婚相手紹介サービス」に関する相談の平均契約購入金額を示したのが「表 - 13」である。13年度以外は、各年度とも40万円前後で推移している。

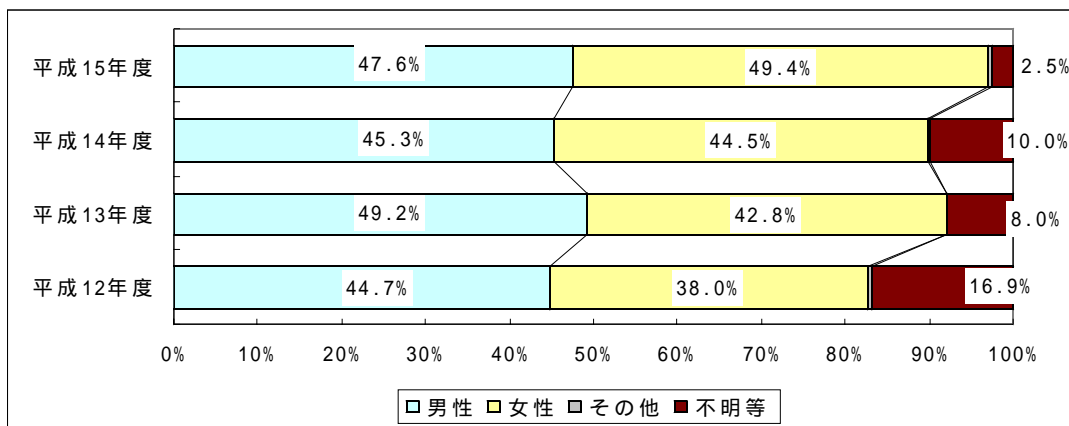
【表 - 13】「結婚相手紹介サービス」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
399,800	326,000	406,800	407,700

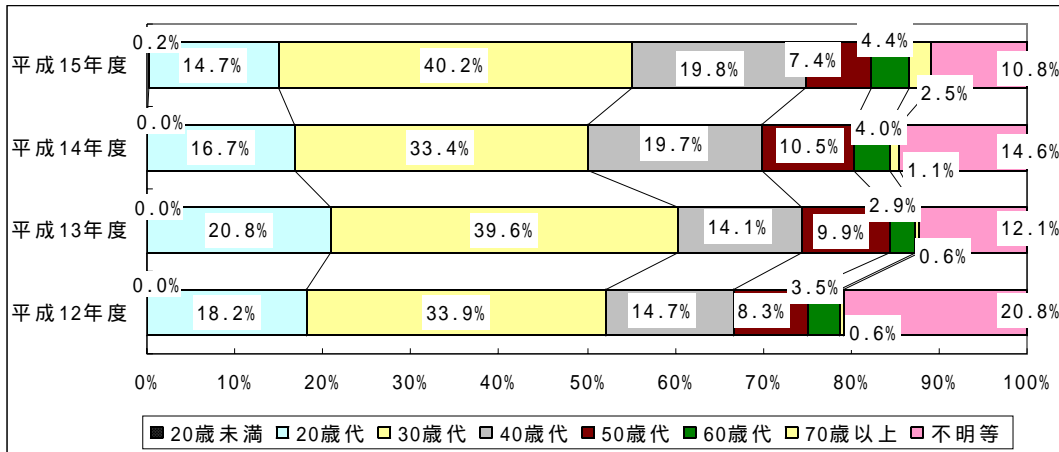
(4) 契約当事者の属性

「結婚相手紹介サービス」に関する相談の契約当事者は、性別では、14年度までは「男性」の割合がやや高かったが、15年度では、「女性」の割合が「男性」の割合を上回っている。年代別では、各年度とも「30歳代」の割合が最も高く、3～4割を占めている。次いで、13年度までは「20歳代」の割合が高かったが、14年度以降は「40歳代」の割合が、「30歳代」に続いて高くなっている。職業別では、各年度とも「給与生活者」の割合が最も高く、15年度においては約7割を占めている。（図 - 22～24）

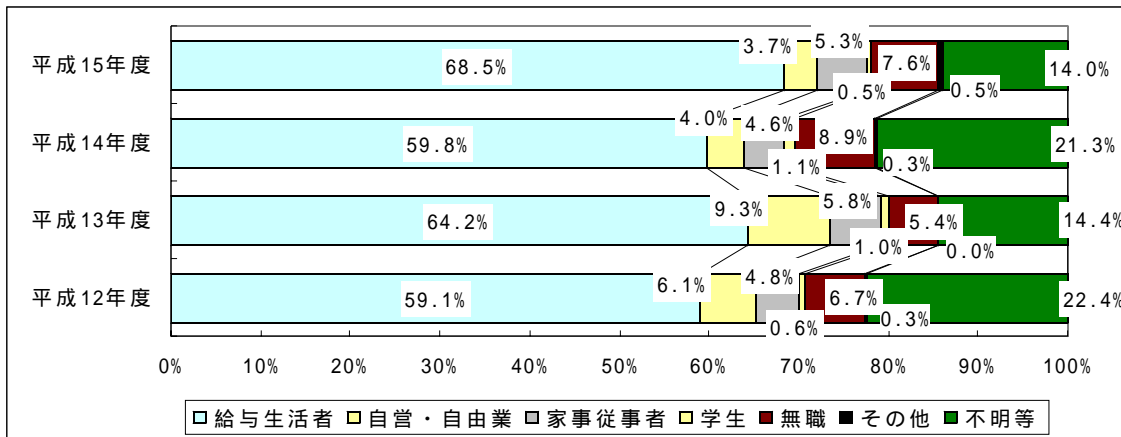
【図 - 22】「結婚相手紹介サービス」契約当事者性別割合



【図 - 23】「結婚相手紹介サービス」契約当事者年代別割合



【図 - 24】「結婚相手紹介サービス」契約当事者職業別割合



(4) 相談事例

結婚相手紹介サービスに登録。32万円払ったのに、女性のプロフィールが月2回送られるだけで紹介してくれない。業者に苦情を言うと、「解約は自由だが返金はいできない」と言う。サービスが受けられないので返金してほしい。(50歳代/男性/契約購入金額 32万円)

数年前、インターネットの結婚相手紹介サイトに登録。サイト登録は無料で、プロフィールと写真は会員以外でも誰でも見られるサイト。登録したのみで利用はしなかった。その後結婚したので、退会し、情報の削除を何度も頼んだのに応じない。削除してほしい。

(30歳代/男性)

8．特定継続的役務に関する相談の問題点

この記事で分析した平成15年度の特定継続的役務の相談件数には大きな変動は見られないが、これは、「架空・不当請求」の相談件数増加による影響があり、実際のトラブルは依然として多いと思われる。

特定継続的役務は、役務提供期間 が長く、契約金額も高額なため、中途解約時の返金トラブルが多く見られる。特定商取引法で明確に中途解約について規制されているにもかかわらず、返金されなかったり、高額な損料を請求されている事例が見られる。事業者は、法の趣旨を踏まえ、遵法意識を持って営業活動に望んでほしい。また信販会社との3者間契約も多く、信販会社においては、勧誘方法や契約内容等、よく確認し、加盟店管理を徹底してほしい。消費者は、サービスの内容、価格、解約料等について十分に比較検討した上で納得して契約に臨んでほしい。また、それでもトラブルになった場合には、消費生活センターに相談してほしい。