

特定商取引法における書面規制の問題について  
～オンライン英会話コーチを例にして～

株式会社Langoo

# 当社の英語コーチング事業で直面している問題

## POINT

当事業は特定商取引法における特定継続的役務提供に該当するため、電磁的な契約書の交付が認められていない。そのため、契約書は書面に印刷し郵送で交付しなければならず、この部分だけオンライン完結できない。

## 英語コーチング『KEIZOCK ENGLISH』

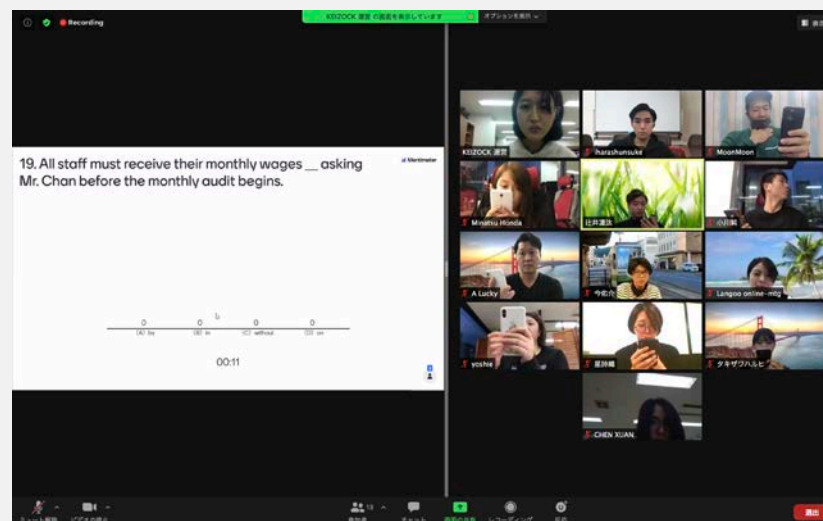
オンライン完結の英語自習支援（コーチング）サービス。

ZOOMを利用しコーチと生徒が面談を行い、コーチが生徒に最適な学習プランを策定します。

生徒はその学習プランに沿って、英語アプリで毎日勉強を行います。

生徒の学習データはアプリからサーバーに送信され、コーチは生徒の学習状況を常に把握でき、コーチングに役立てます。

### ZOOMを利用したオンラインテストの様子



# リモートワーク、副業での英語コーチとしての働き方

## 埼玉県所沢市 30代 男性

訪日外国人向けのツアーガイドをしていたが、コロナでツアーが皆無となり収入が激減し生活が厳しい状況に。

収入を補填するための職探しをしていたなか、リモートで英語を活かした仕事ができるところに魅力を感じ、英語コーチになった。

## 神奈川県川崎市 20代 女性

今年の4月にピラティスのインストラクターに転職したが、コロナの影響で1カ月休業となり、副業をせざるをえない状況に。

副業を探していたところ、前職で培った英語力とコーチング力が活かせる英語コーチとなる。

今は本業も営業再開したが、本業を続ける傍ら空いている時間で、自宅から英語コーチを行い副業している。

# 特定商取引法における特定継続的役務提供の書面交付義務

**POINT** 生活のニューノーマルが進み、オンライン完結のサービスが増加している中、  
電子的な交付が認められない書面原則は、DX化に大きな障害

※一定の成果を保証するなどのサービスを提供する場合、数か月間を前提とした継続的契約となるので、特定商取引法の対象となる。

例えば以下のような場合であっても、現行制度では書面を対面で渡すか郵送で届くまで契約を締結できないし、契約後は紙の書面を渡さなければならない

- 今日からオンラインでプログラミング教室のレッスンを受けたい場合
- 高校受験対策のためのオンライン学習塾において、入塾希望者がいた場合

(その他オンライン完結が想定される特定継続的役務提供サービスの類型)

役務の種類	役務の根拠条文 (特商法施行令別表第4)	書面交付の内容 (特定商取引法ガイドより抜粋・編集)
語学教室 (英会話等)	第3号	1. 契約締結前における契約概要書面 (特商法第42条第1項、施行規則第32条第1項第1～2号) 事業者の氏名・名称・住所・電話番号・法人代表者の氏名、役務の内容、購入が必要な商品がある場合にはその商品名・種類・数量、役務の対価その他支払わなければならない金銭の概算額・支払時期・方法、役務の提供期間、クーリングオフ関係事項、中途解約関係事項、割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項、前受金保全関係事項、特約の内容 2. 契約締結後における契約書面 (特商法第42条第2、3項、施行規則第33条～第36条) 役務の内容、購入が必要な商品がある場合にはその商品名・種類・数量・販売業者の氏名名称・住所・電話番号・代表者氏名、役務の対価その他支払わなければならない金額・支払時期・方法、役務の提供期間、クーリングオフ関係事項、中途解約関係事項、事業者の氏名・名称・住所・電話番号・法人代表者の氏名、契約締結担当者氏名、契約締結年月日、割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項、前受金保全関係事項、特約の内容
家庭教師	第4号	
学習塾・予備校	第5号	
パソコン教室 (プログラミング教室)	第6号	
結婚相談所	第7号	

## (参考) 関係条文

### ○特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）

（特定継続的役務提供における書面の交付）

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の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

3 販売業者は、特定権利販売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権利販売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権利の購入者に交付しなければならない。

一 権利の内容であつて主務省令で定める事項及び当該権利の行使による役務の提供に際し当該特定継続的役務の提供を受ける権利の購入者が購入する必要のある商品がある場合にはその商品名

二 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の購入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 権利の行使により受けることができる役務の提供期間

五 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。）

六 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。）

七 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

# 電子交付が認められないためにクーリングオフ期間が延長

## POINT

電子的な交付が認められないために、クーリングオフ期間が延長。  
郵便や書面を封入する負担が解消されれば、働き手と消費者を繋げる事業が少しでも伸びる。  
せめて、英語を学ぶ人の承諾を得て電子的に交付ができる仕組みを構築して頂きたい。

第四十八条 役務提供事業者又は販売業者が特定継続的役務提供等契約を締結した場合におけるその特定継続的役務提供受領者等は、第四十二条第二項又は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とき(略)を除き、書面によりその特定継続的役務提供等契約の解除を行うことができる。

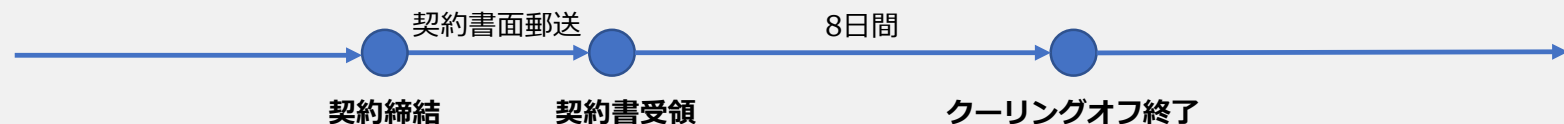
## 店舗型（対面型）

対面の場合は、契約締結と同時に契約書を顧客に渡すことができる。



## オンライン完結型（非対面型）

そもそも契約締結時に書面交付を求められるほか、契約締結した後、契約書面の郵送が必要。  
顧客が契約書を受領するまでに郵送で数日かかるため、8日より長い期間でクーリングオフが可能。  
また、契約書を顧客が受領できなかった場合、受領できるまでクーリングオフ可能期間が延長される。



# オンライン完結型事業の創出促進による副次的効果

## POINT

オンライン完結型事業の創出促進により、  
教室がない地域にも英語の学習機会を提供し、  
日本全国どこからでも働ける環境が整備される。

	店舗型（対面型）	オンライン完結型（非対面型）
役務実施場所	教室	オンライン
役務提供地域	教室周辺 (都市部に集中する傾向)	日本全国 (海外も含む)
雇用対象範囲	教室周辺 (都市部に集中する傾向)	日本全国 (海外も含む)

店舗型は都市部に集中するため、  
地方在住者は役務利用、および雇用創出の機会に恵まれなかった。

一方、オンライン完結型は都市部だけでなく、地方在住者にも平等に役務提供が可能。  
また、オンラインで地方にいながら仕事ができるようになるため、地方での雇用創出も可能。