

重要事項説明のある他の業法とマンション管理適正化法との比較について

新聞報道等によれば、今国会において、マンションの管理の適正化の推進に関する法律(以下「適正化法」とする。)の改正案の審議が行われるとされる。改正案では、①適正な管理が行われているマンションの認証制度や②重要事項説明の電子化などが検討されるという。ここでは、②に関連することがらを取り上げたい。適正化法と同様に、他の業法において、顧客への説明や書面交付などが規定されているものがある。これらは、重要事項説明と呼ばれ、売買契約や賃貸契約、委託契約等に際して法に規定された書面に基づき、契約に関する重要な事項を消費者等の顧客に説明を行うことである。こうした規定がある適正化法以外の業法において、何が規定されているか、その規定が設けられた経緯や説明などの内容などを確認し、分譲マンションの管理にも応用可能な示唆を得たいと考える。

重要事項説明については、本稿で取り上げる以外にも、高齢者向けの施設や住宅、先物の取引などにおいて法律や施行令、契約時の標準様式などで定められているものがあるが、本稿では分譲マンションに関係が深いものや適正化法を考える上で参考となるものを中心に取り上げたい。

なお、このレポートでは異なる分野の業法の比較をしているが、業ごとに前提となる実務上の課題も異なり、使われる用語も相当に異なっている。筆者の不勉強もあって、勘違いや誤解が生じているかも知れない。ご指摘があれば、適宜修正してまいりたいと考えているので、ご容赦いただくと幸いです。

1. 比較表

以下に、適正化法や宅建業法、建築士法、保険業法、電気通信事業法、特定商取引法、消費者契約法(民事法)の各項目について比較を行ったので表にて示す。

- 消費者契約法は、民法の特別法であり、実体法に分類されるので、限られた業態に適用される業法とはその範囲や効果が大きく異なる。業法に対するベース(基本)の部分として上や下に表記する方法も考えたが、ここでは並列で表記した。なお、適正化法における管理組合は、消費者契約法に定める消費者に当たらないと解することが一般的である。
- 各法律は、原則として2020年3月現在とする。消費者契約法のみ2020年6月施行法も触れている。

	適正化法	宅建業法	建築士法	保険業法	電気通信事業法	特定商取引法	参考:消費者契約法
監督官庁	国土交通省	国土交通省	国土交通省	金融庁	総務省	消費者庁	消費者庁
正式名称 (略称と違う場合)	マンションの 管理の適正化 の推進に関する 法律	宅地建物取引業法	建築士法	保険業法	電気通信事 業法	特定商取引に 関する法律	消費者契約法
重要事項説明規 定の制定(施行)	2001年	1967年	2006年	2016年(施行)	2015年	2000年	2000年
成立の背景	業界の不祥事 栄光事件	業界の不祥事	業界の不祥事 構造計算書 偽造事件	業界の不祥事	業界を巡る トラブルの 大幅な増加 ダイヤルQ2、 ツーショット ダイヤルなど	消費者被害、新た な業態の出現 風講、エステサロ ンや英会話教室の 長期契約、訪問販 売、訪問買取など	消費者と事業者の 情報の量や質の格 差の拡大、2016年 改正は高齢化の進 展による詐欺的な 消費者被害、2019 年改正は、靈感商法 やテート商法など
背景の補足	マンション管 理会社の経営 破綻に伴い、管 理会社名義で 保管されていた 預金が、管理 会社へ融資を行 っていた金融機 関によって、 管理組合の 修繕積立金など と融資との 相殺が主張さ れた事件がある。 対する管理 組合は、預金の 帰属は管理組 合にあるとして 訴訟を提起し、 社会問題とな った。 参考)東京高判 平11・8・31 判時1684-39)	人口や産業の都市集中に伴い、都 市や周辺地域において不動産の需 要が増し、宅地建物取引業法上の 取引件数が著しく増加したが、宅 地建物取引業者の中には、誇大広 告によって顧客を誘引したり、重要 な事項の説明を行わないなど悪質 な行為を働く業者が相当見られる ことが問題視された。	2005年の構 造計算書偽 造事件を受け て、建築 物の安全性 や建築士制 度に対する 信頼性が大 きな社会問 題となった。	1990年代以降に、保険 ショップ等の代理店(2 社以上の保険会社の商 品を扱う兼代理店な ど)の出現やインター ネットを通じた非対面 型の販売など保険の販 売形態が多様化した。こ の結果、各社の保険商品 を比べながら選択でき るなど利便性が高くな り、消費者にとってプ ラスになる面が出てき たが、保険代理店等の 説明が不十分で、意に 沿わない契約をさせら れたといった苦情が出 てくるようになり、ル ール整備の必要性が生 じた。	日本電 信電話公 社と国際 電信電 話株式 会社の 独占事 業であ った電 信事業 に競争 原理が 導入さ れ、事 業者の 参入さ れるこ とにな り1985 年に電 気通信 事業法 が制定 された。 携帯電 話の普 及など の電気 通信事 業の広 がりと それに 伴うト ラブル の増加 を受け て、20 15年に 電気通 信事業 法が改 正され 、書面 の交付 が規定 された。	1976年に制定され た旧訪問販売法は、 頻繁な改正を 経た。訪問販売の 定義の拡張やク ーリング期間の延 長、時代の変化に あわせて規制対 象の拡充(エステサ ロン、外国語会 話教室、学習塾、 家庭教師派遣な どのサービスの 拡充に伴う「特 定継続的役務提 供契約」など)な どがある。2000 年、現在の特定 商取引法に改称 され、内職やモ ニターによる取 引形態を「業務 提供誘因販売取 引」として取り 込み、規制を 広げた。2000 年以降も、結 婚情報サービス やパソコン教 室など新たな 役務関係を 特定商取引法 上の規制対 象にするなど に達している。	2000年に制定され た消費者契約 法は、消費者と 事業者との情 報の量や質の 格差の拡大を 背景に、消費 者を被害から 守るために、 民法として 定められた。 制定後も、改 正が行われ、 消費者団体訴 訟制度の導入 (2006年)や消 費者の取消権 の拡大(2016 年)、契約時の 内容説明義務 の明確化(20 19年、2020 年6月施行)な どが取り入れ られている。
説明に要する資格	管理業務主任者	宅地建物取引士	2級建築士、 1級建築士	保険募集人資格	資格規定なし	資格規定なし	資格規定なし
一般的に消費者への説明に要する時間(ヒアリングによる)	15分程度	45分程度	10分程度	3分程度	1時間以上	不明	
どういった立場の業者が誰に説明を行うのか(整理)	サービスを提供する業者が、サービスを受ける団体に対して、団体の意思決定の前に、法定書面を用いて説明を行う。	直接、商品を提供するものではない仲介の業者が、サービスを受ける者に対して、契約の前に、法定書面を用いて説明を行う。	サービスを提供する業者が、サービスを受ける者に対して、契約の前に、法定書面を用いて説明を行う。	直接、商品を提供するものではない仲介の業者が、そのサービスを受ける者に対して、業者の提供するサービスを明確にした上で、意思決定に関わるアドバイスを行い、記録を残し、契約の前に経過を含めた意思確認を行う。	直接商品を提供する業者が、自らが提供するサービスや他の事業者が提供するサービスについて、サービスを受ける者に対して、契約の前に説明を行う(募集の仲介を行う業者である携帯ショップ等も存在する)。	規定される業務の形態によってさまざま	事業者が消費者に対して、契約時に説明する(努力義務規定)。
説明の方法(対面か、電磁的方法が可能か)	対面のみ	対面を原則として、賃貸の場合には電磁的方法が可能	対面のみ	対面および電磁的方法	対面および電磁的方法	規定される業務の形態によってさまざま	規定なし

	適正化法	宅建業法	建築士法	保険業法	電気通信事業法	特定商取引法	参考: 消費者契約法
説明の概要	<p>①マンション管理業者の商号又は名称、住所、登録番号及び登録年月日</p> <p>②管理事務の対象となるマンションの所在地に関する事項</p> <p>③管理事務の対象となるマンションの部分に関する事項</p> <p>④管理事務の内容及び実施方法(法第76条の規定により管理する財産の管理の方法を含む。)</p> <p>⑤管理事務に要する費用並びにその支払の時期及び方法</p> <p>⑥管理事務の一部の再委託に関する事項</p> <p>⑦保証契約に関する事項</p> <p>⑧免責に関する事項</p> <p>⑨契約期間に関する事項</p> <p>⑩契約の更新に関する事項</p> <p>⑪契約の解除に関する事項</p>	<p>①当該宅地又は建物の上に存する登記された権利の種類及び内容及び登記名義人又は登記簿の表題部に記録された所有者の氏名(法人にあっては、その名称)</p> <p>②都市計画法、建築基準法 その他の法令に基づく制限で契約内容の別(当該契約の目的物が宅地であるか又は建物であるかの別及び当該契約が売買若しくは交換の契約であるか又は貸借の契約であるかの別をいう。以下この条において同じ。)に応じて政令で定めるものに関する事項の概要</p> <p>③当該契約が建物の貸借の契約以外のものであるときは、私道に関する負担に関する事項</p> <p>④飲用水、電気及びガスの供給並びに排水のための施設の整備の状況(これらの施設が整備されていない場合においては、その整備の見通し及びその整備についての特別の負担に関する事項)</p> <p>⑤当該宅地又は建物が宅地の造成又は建築に関する工事の完了前のものであるときは、その完了時における形状、構造その他国土交通省令で定める事項</p> <p>⑥当該建物が建物の区分所有等に関する法律(昭和37年法律第69号)第2条第1項に規定する区分所有権の目的であるものであるときは、当該建物を所有するための1棟の建物の敷地に関する権利の種類及び内容、同条第4項に規定する共用部分に関する規約の定めその他の1棟の建物又はその敷地(1団地内に数棟の建物がある、その団地内の土地又はこれに関する権利がそれらの建物の所有者の共有に属する場合には、その土地を含む。)に関する権利及びこれらの管理又は使用に関する事項で契約内容の別に応じて国土交通省令で定めるもの</p> <p>⑥の2 当該建物が既存の建物であるときは、次に掲げる事項 イ 建物状況調査(実施後国土交通省令で定める期間を経過していないものに限る。)を実施しているかどうか、及びこれを実施している場合におけるその結果の概要 ロ 設計図書、点検記録その他の建物の建築及び維持保全の状況に関する書類で国土交通省令で定めるものの保存の状況</p> <p>⑦代金、交換差金及び借賃以外に授受される金銭の額及び当該金銭の授受の目的</p> <p>⑧契約の解除に関する事項</p> <p>⑨損害賠償額の予定又は違約金に関する事項</p> <p>⑩第41条第1項に規定する手付金等を受領しようとする場合における同条又は第41条の2の規定による措置の概要</p> <p>⑪支払金又は預り金(宅地建物取引業者の相手方等からその取引の対象となる宅地又は建物に関し受領する代金、交換差金、借賃その他の金銭(第41条第1項又は第41条の2第1項の規定により保全の措置が講ぜられている手付金等を除く。)であつて国土交通省令で定めるものをいう。以下同じ。)を受領しようとする場合において、第60条の3第2項の規定による保証の措置その他国土交通省令で定める保全措置を講ずるかどうか、及びその措置を講ずる場合におけるその措置の概要</p> <p>⑫代金又は交換差金に関する金銭の貸借のあっせん内容及び当該あっせんに係る金銭の貸借が成立しないときの措置</p> <p>⑬当該宅地又は建物の瑕疵を担保すべき責任の履行に関し保証保険契約の締結その他の措置で国土交通省令で定めるものを講ずるかどうか、及びその措置を講ずる場合におけるその措置の概要</p> <p>⑭その他宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護の必要性及び契約内容の別を勘案して、次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該イ又はロに定める命令で定める事項 イ 事業を営む場合以外の場合において宅地又は建物を買い、又は借りようとする個人である宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護に資する事項を定める場合 国土交通省令・内閣府令 ロ イに規定する事項以外の事項を定める場合 国土交通省令</p>	<p>①設計受託契約にあっては、作成する設計図書の種類</p> <p>②工事監理受託契約にあっては、以下の事項</p> <p>・工事と設計図書と照合の方法</p> <p>・工事監理の実施の状況にかんする報告の方法</p> <p>③設計又は工事監理を担当する建築士に関する以下の事項</p> <p>・氏名</p> <p>・一級建築士、二級建築士又は木造建築士の別</p> <p>・その者が構造設計一級建築士又は設備設計一級建築士である場合</p> <p>・あつては、その旨</p> <p>④報酬の額及び支払いの時期</p> <p>⑤契約の解除に関する事項</p> <p>⑥その他国土交通省令で定める事項</p>	<p>①所属保険会社等の商号、名称又は氏名</p> <p>②自己が所属保険会社等の代理人として保険契約を締結するか、又は保険契約の締結を媒介するかの別</p> <p>③その他内閣府令で定める事項</p> <p>禁止事項:結果的に説明義務を課している。</p> <p>①保険契約者又は被保険者に対して、虚偽のことを告げ、又は保険契約の契約条項のうち保険契約者又は被保険者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項を告げない行為</p> <p>②保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事項につき虚偽のことを告げることを勧める行為</p> <p>③保険契約者又は被保険者が保険会社等又は外国保険会社等に対して重要な事実を告げるのを妨げ、又は告げないことを勧める行為</p> <p>④保険契約者又は被保険者に対して、不利益となるべき事実を告げず、既に成立している保険契約を消滅させて新たな保険契約の申込みをさせ、又は新たな保険契約の申込みをさせて既に成立している保険契約を消滅させる行為</p> <p>⑤保険契約者又は被保険者に対して、保険料の割引、割戻しその他特別の利益の提供を約し、又は提供する行為</p> <p>⑥保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、一の保険契約の契約内容につき他の保険契約の契約内容と比較した事項であつて誤解させるおそれのあるものを告げ、又は表示する行為</p> <p>⑦保険契約者若しくは被保険者又は不特定の者に対して、将来における契約者配当又は社員に対する剰余金の分配その他将来における金額が不確実な事項として内閣府令で定めるものについて、断定的判断を示し、又は確実であると誤解させるおそれのあることを告げ、若しくは表示する行為</p> <p>⑧保険契約者又は被保険者に対して、当該保険契約者又は被保険者に当該保険会社等又は外国保険会社等の特定関係者(第100条の3(第272条の13第2項において準用する場合を含む。第301条において同じ。))に規定する特定関係者及び第194条に規定する特殊関係者のうち、当該保険会社等又は外国保険会社等を子会社とする保険持株会社及び少額短期保険持株会社(以下この条及び第301条の2において「保険持株会社等」という。)、当該保険持株会社等の子会社(保険会社等及び外国保険会社等を除く。)並びに保険業を行う者以外の者をいう。)が特別の利益の供与を約し、又は提供していることを知りながら、当該保険契約の申込みをさせる行為</p> <p>⑨前各号に定めるもののほか、保険契約者等の保護に欠けるおそれがあるものとして内閣府令で定める行為</p>	<p>①事業者・代理店の名称及び連絡先等</p> <p>②電気通信役務の内容</p> <p>名称、種類、品質、提供を受けることができる場所、緊急通報の制限、青少年フィルタリングサービス、その他の通信制限(帯域制御等)</p> <p>③電気通信役務の料金その他の経費</p> <p>④期間限定の減免(割引)の条件</p> <p>⑤契約変更・解約の連絡先及び方法</p> <p>⑥契約変更・解約の条件等</p> <p>⑦初期契約解除制度に関する事項(制度適用の場合)</p> <p>⑧確認措置に関する事項(認定を受けた場合)</p>	<p>規定される業務の形態によってさまざま</p> <p>列挙される項目としての規定なし</p>	

	適正化法	宅建業法	建築士法	保険業法	電気通信事業法	特定商取引法	参考:消費者契約法
特徴	団体の意思決定を前提としている。	法に説明内容が規定。頻繁な改正。時間が長い。	団体の意思決定を前提としていない。業規制がかかる仕事内容について幅がある。	意思決定を前提。経過を含む。	契約の条件が非常に広範囲となり、説明も長時間に及ぶ。	消費者保護のための法律である。業法違反に刑事罰がある場合もある。	事業者と消費者との契約に関する一般法。
契約書と重要事項説明書の情報量の違い	契約書及び仕様書の方が多し	重要事項説明書の方が多し	契約書及び仕様書の方が多し	契約書及び約款の方が多し	調査中	不明	規定なし
重要事項説明と契約の効力	関連しない	原則として関連しない	関連しない	関連しない	関連しており、一部クーリング・オフに類した契約解除の対象となる。携帯電話機本体は対象外。	関連しており、クーリング・オフの対象となる。	契約時の説明に関する事項としては、「不当な勧誘」や「故意(重過失含む)による不利益なことの不告知」、「不当な契約条項」が規定されており、それぞれ契約の取消や無効の対象となる。
契約の補足	業者と顧客は継続的取引関係	業者と顧客は単発的取引関係	業者と顧客は継続的取引関係	業者と顧客は単発的取引関係であるが、契約から継続的サービスがスタート	業者と顧客は単発的取引関係であるが、契約から継続的サービスがスタートする内容が多い	規定される業務の形態によってさまざま	規定なし

2. 実務上における現状や課題のヒアリング調査結果

当社(大和ライフネクスト)の関連部署にヒアリングを行った。ここでは、適正化法や宅建業法、建築士法に関して、重要事項に要する時間や説明内容などについて、実務上の補足を行いたい。

(1) 適正化法の場合

適正化法においては、対面での説明や書面(紙ベース)での提供が原則となっており、現在はまだインターネットなどを用いた重要事項説明(以下「IT重説」とする)は認められていない。マンション管理業界としては、IT重説に期待する意見がある。

ヒアリング結果

- 説明時間は15分間程度であり、他の業法と比較して長いとは言えない。
- 重要事項説明会を開催する場合には、管理組合の意思決定の場である総会の前に説明を行う。重要事項説明会を開催する場合には、誤植などで書類に不備があれば、事前の書類配付との関係もあり、善後策の検討が困難になることもある。
- 対面を前提となっているため、資格者(管理業務主任者)が説明を行うことに関して負担感がある。

(2) 宅建業法の場合

適正化法において、IT重説への期待があるが、宅建業法においては、2015年から2017年にかけてIT重説の実証実験が行われ、運用に支障はないことが明らかとなった。売買契約や法人間の契約は検証が少なかったとされ、2017年10月から賃貸借契約における借り主への重要事項説明に限って、IT重説が認められることとなった。

当社の仲介部門に重要事項説明について確認を行った。以下は、当社の管理するマンションの区分所有者が当社にマンションの売却を依頼することが多いことが前提になる。なお、当社の事情であるので、特に分譲マンションの売買以外の場合には当てはまりづらいこともあろう。

ヒアリング結果

- 重要事項説明に要する時間は、適正化法上における当社内ヒアリング結果の説明時間より長く、45分から1時間程度となることが多い。顧客からの質問があればそれ以上の時間がかかる。
- IT等を活用した重要事項説明を望むかについては、重要事項説明を行う側のニーズは高くない。売買時においては、重要事項説明の実施の後に、手付金の受領や契約の履行などが行われる慣行であり、対面が原則であっても支障がないという意見があった。
- 負担感としては、説明自体というより、むしろ重要事項説明書の作成に関するほうが高い。申込みから1週間程度で契約日となることが多く、その間に重要事項説明書を作成する必要があり、書面自体が20ページ以上になることも多く、説明事項のもととなる各種のデータ(マンション管理会社から調査報告書、登記簿謄本など)をそろえ、これらをもとに短期間で作成することが求められるからであった。
- 売買に伴って災害リスクや心理的瑕疵などが話題となることがあるが、そうした事項を気にする買い手は、購入決定前の検討の段階でその旨を表明するので、それらが重要事項説明において問題となることは少ない。例えば、水害の危険を気にする買い手であれば、自分で行政の情報を確認するなどをすると共に、購入決定前の検討の段階でそうした危険性を尋ねる。心理的瑕疵を気にする買い手であれば、心理的瑕疵にあたらぬとされるような、医師が同席し、家族に看取られての自宅での病死についても尋ねる。そして、営業の段階で買い手の質問に答えることとなる。重要事項説明の段階では、事前に了解した内容をあらためて確認することになる。
- よく聞くトラブルとしては、管理費や積立金の改定があげられた。売買の広告の段階で例えば「修繕積立金の改定予定なし」としていたものが、広告から契約までの間に改定が決まるという場合である。

(3) 保険業法の場合

当社の保険部門や取引のある保険会社に確認を行った。当社は、保険代理店となっており、各種の保険の提案を管理組合や個人に行っている。

ヒアリング結果

- 説明に要する時間自体は、平均して3分程度であり、その時間自体が負担となるようなものではない。ポイントとなるのは時間ではなく、意向の確認から契約までの手順となる。「情報提供義務」「意向把握義務」「体制整備義務」が保険募集人の義務として明示されたことにより、そうした事項に関する不備は、保険業法違反として判断される可能性があり、その意味での緊張感や負担感はある。
- 募集時の説明については、インターネット上での一連の確認手続きをすることで完結するスキームも可能となっている。従って、対面での説明や書面での交付が前提となるものではない。
- 実務上の負担はそれなりに大きい。保険会社の指示による自社内の点検や体制整備など手間のかかることは多いだろう。営業に際しては、取り扱う保険商品の範囲などを明らかにすることも必要になった。

(4) 建築士法の場合

当社の工事監理を実施している部門に確認を行った。当社は、大規模修繕工事の元請けではなく、工事監理として関わることを基本的なスタンスとしている。

ヒアリング結果

- 例えば、大規模修繕工事において、管理組合が施工会社を選定するための補助的なコンサルティング業務

は、建築士法に定める「設計」には該当しない。したがって、建築士法における「設計」に該当しない場合には、重要事項説明も必要とならない。建築士法における「設計」は解釈の幅があり、いわゆるマンションの改修工事を巡る「不適正コンサル」の問題にも余り有効ではないのではないかと。

- 当社が、大規模修繕工事などの工事監理を受託する場合には、重要事項説明が必要と考えている。
- 時間は10分程度で、すべて読み上げても15分程度である。内容はマンションの表示など自明のものもある。専門用語のままであると分かりにくいので、そうした事項はかみ砕いて説明をすることが多い。従って、宅地建物取引上の重要事項説明のように、読み上げることにそぐわない。なお、工事監理の契約内容については、理事会や総会の場において説明を行い、事前に了解を頂いているので、ここで質問が出ることは少ない。なお、作成については定型的な内容であるので、負担感はない。
- ITの活用は認められていない。説明は2級建築士以上の資格者となるので、負担にはなっている。近年の技術資格者の不足を背景に、工事監理自体には資格を要しないので、重要事項説明を行うための社内の資格者も不足している。顧客の確認ということであれば、インターネットでの自動車保険の加入手続きのように、顧客が内容を確認した上で、契約に進む形式も考えられる。
- 重要事項説明自体に伴うトラブルは聞かない。総会で工事監理の受託が決定された後に、理事会や理事長面談で重要事項説明を実施することになる。適正化法上の重要事項説明とは異なり、事前に資料を配付するものではないので、理事会前に、重要事項説明の書類の不備を見つけた場合も、修正は容易である。
- 建築士法上の重要事項説明書には、工事監理に伴う周辺事項が記載されているものではない。詳細は契約書及び添付の仕様書に記載される。宅建業法の書面的のように、売買契約書より重要事項説明書の情報量が多いということは生じない。

3. その他の業法について

マンションでは馴染みの薄い法律ではあろうが、ここでは、適正化法との違いが大きい法律として、特定商取引法と電気通信事業法を取り上げたい。

(1) 特定商取引法

特定商取引法は、旧訪問販売等に関する法律を2000年に改正し、法律名も変更された。消費者が被害に遭うことが懸念される業態に関して、消費者保護を主な目的とした法律である。

1) 経緯

1976年に制定された旧訪問販売法は、頻繁な改正を経た。訪問販売の定義の拡張やクーリング期間の延長、時代の変化にあわせた規制対象の拡充(エステサロン、外国語会話教室、学習塾、家庭教師派遣)などである。2000年、特定商取引法に改称され、内職やモニターによる業態も取り込んだ。2000年以降も、結婚情報サービスやパソコン教室などを規制対象に広げて現在に至っている。

2) 規定される内容

特定商取引法に規定される各業態を詳しく説明するのではなく、その対象の業態において、重要事項説明や消費者保護の観点で、マンション管理との関連で特筆すべき点を確認したい。

特定商取引法の違反行為は、通常の業法の行政処分に加えて、罰則(一部刑事罰あり。後述)の対象となる。特定商取引法は、消費者による契約の解除(クーリング・オフ)や取り消しなどを認め、事業者による法外な損害賠償請求を制限するなどのルールを定めている。特定商取引法が、契約自体の効力などの民事上の事項にも及んでいることは特徴的である。また、特定商取引法の第58条の18には、訪問販売におい

て、消費者契約法第2条第4項による消費者団体による差止請求権が規定されている。このように見ると、特定商取引法は消費者契約法と近い目的をもっており、業法と民法(実体法)という違いが勿論あるにしても、親戚のような関係にあると言える。

クーリング・オフ

特定商取引法は、「クーリング・オフ」を認めている。訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入においては8日間、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引においては20日間。通信販売には、クーリング・オフに関する規定はない。

意思表示の取消し

特定商取引法は、事業者が不実告知や故意の不告知を行った結果、消費者が誤認し、契約の申込みまたはその承諾の意思表示をしたときには、消費者は、その意思表示を取り消すことを認めている。

特定商取引法の規定する業態は多岐に渡るが、ここでは、①訪問販売と②特定継続的役務提供、③連鎖販売取引行為のみを以下に紹介したい。いずれも、適正化法に比べてみれば、契約の効力や罰則の厳しさの違いが分かると思う。

①訪問販売の場合

-1 訪問販売において、売買契約や役務の提供契約の申し込みを受けた場合には、直ちに法定書面を交付しなければならない。この交付義務は、契約が口頭での成立することを否定していない。しかしながら、特定商取引法は、法定書面の交付の時を、クーリング・オフの起算点とし、交付しなければ、顧客はいつまでも契約のクーリング・オフが出来ることとなる。現実としては、法定書面の交付に民事上の契約への効力を持たせている。

なお、適正化法では、重要事項説明自体の違反があっても、管理組合と管理会社の管理委託(受託)契約の効力に影響を及ぼさないのが原則である。

-2 法定書面には、クーリング・オフに関する事項の記載が義務付けられている。自動車や適用外の3000円未満の現金取引などでも、事業者がこれを主張するには、法定書面に記載されている必要がある。

②特定継続的役務提供の場合

特定継続的役務提供とは、長期・継続的な役務の提供と、これに対する対価を約する取引である。現在、エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室の7つの役務が対象とされている。

-1事業者が、勧誘を行う際、事実と違うことを告げ、消費者が誤認したり、威迫を受けて消費者が困惑し契約を申込んだときには、クーリング・オフの期間を越えてもその意思表示を取り消すことができる。

③連鎖販売取引行為の場合

昭和9年ごろの醤油販売等の「鼠講」、昭和24年ごろの資金募集組織の「万世倶楽部不正金融」などの問題が出現し、いずれも利殖をはかることをうたい、消費者を巻き込んだ。昭和42年には内村健一主宰の利殖組織「第一相互経済研究所」は、複数の所謂ネズミ講を主宰し、昭和47年には会員総数が72万人に上り、社会問題となった。こうした背景から、無限連鎖講の防止に関する法律が1978年に制定され、所謂ネズミ講は禁止された。一方で、同種の構成を持つマルチ商法(連鎖販売取引)を全面的に禁止することは、法律上の構成要件を規定することが難しく、将来的に新しいマルチ商法の出現も予想されるため、特定商取引

法に規定を置き、規制対象を幅広く設定し、行為規制を厳しく定め、実質的に禁止していくことを期した。

-1 重要事項について、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げることは禁止されており、刑事罰の対象となる。違反した者は2年以下の懲役または300万円以下の罰金、もしくはその両方が科せられる。なお、違反行為は、事実の不告知や不実の告知をもって足り、これらによって、相手方が錯誤に陥って契約を締結したり、契約の解除を行わなかったりすることは必要とされない。

(2) 電気通信事業法

日本電信電話公社と国際電信電話株式会社の独占事業であった電信電話事業に競争原理が導入され、事業者が参入されることになり1985年に電気通信事業法が制定された。携帯電話の普及などの電気通信事業の広がりと共にそれに伴うトラブルの増加を受けて、2015年に電気通信事業法が改正され、書面の交付が規定された。

1) 経緯

かつては、電気通信事業に伴うトラブルは多くなかった。国民生活センターによれば、1990年ごろから「ダイヤルQ2」や「ツーショットダイヤル」といった電話を用いたサービスが始め、相談も年間に2000件程度になった。ダイヤルQ2は、NTTが構築した料金請求の体系が悪用される場合があり、身に覚えのない高額な使用料の請求といったトラブルを生んだ。最高裁まで争う事例もいくつか生じた。こうした相談は1996年頃から急増し、2002年には、11万件を超えた。

こうしたように電気通信サービスの契約は、仕組みが複雑で事業者による説明不足と消費者による誤解などでトラブルが多発したため、電気通信事業法が2001年に改正され、消費者保護に関する規定が新設され、提供条件の説明が規定された。しかし、契約を巡るトラブルが減ることはなく、2015年に改正(2016年施行)がされた。

-1 2015年の改正で、クーリング・オフに類した「初期契約解除制度」が設けられ、一定の条件下ではあるものの、契約書面の受領日から8日間は、契約先である電気通信事業者の合意なく、契約解除できることとなった。対象は、光回線サービスや主な携帯電話サービス等となる。ただし、電気通信サービスと一緒に購入した端末・サービス等の契約は対象ではないため、携帯電話等の端末費用は消費者の負担となる。

4. まとめ

重要事項説明が規定されている業法を確認した。各法律において、それが想定する業態に応じて、様々な規定がおかれているが、顧客に提供しなければならない事項を定めて、その内容を書面で交付するという方式が、社会問題が発生した時の対処と考えられていることは一致していると言える。一方で、そうした業法上の規定があるにも関わらず、マンションにおける修繕工事の不適切コンサルや生命保険会社の顧客に不利な契約更改などが生じている分野もある。そうしたトラブルを聞く建築士法や保険業法、電気通信事業法などの今後改正されるか、改正されるとしたらどのような規定が置かれるのかは注目すべきことだろう。

他の業法の規定などを確認した中で、適正化法との関連で気づいたことを述べてみたい。

まず、適正法では、重要事項説明が、顧客個人ではなく、管理組合という団体であることが特徴的と思われる。重要事項説明は、どの法律も契約などの前と規定しているが(顧客個人では、その時期は問題とならないが)、管理組合では契約の締結前とすると管理組合の総会前になり、その前に説明会を開催することとなっている。そのため、重要事項説明書の配付が適切に行われる必要が生じ、顧客への周知となる掲示も要する。一方

で、他の業法ではそうしたことは問題となっていないようである。

また、保険業法などは、インターネットなどを用いて契約を行ったり、書面を交付することもできるようになっている。たくさんの資料を紙で貰っても保管場所に困ったり、必要な時に検索することも難しい。捨ててしまうだけであるなら、電子的な方法が望まれる。現代は、契約の複雑化などを背景に、契約書や添付書類が長文になることも少なくない。やはり一定の条件下での電子的な方法は、業者と顧客の双方にメリットがあると考えられる。

なお、業法の中には、消費者保護の必要性が非常に高い分野(特定商取引法や電気通信事業法など)があり、刑事罰が規定されていることは興味深い。例えば、特定商取引法におけるマルチ商法に対する規制などは、これを禁止することを目的としており、刑事罰(懲役又は罰金、もしくはその両方)が規定されている。電気通信事業法においても、書面交付義務違反(電気通信事業法26条の21項)や業務の改善命令違反(電気通信事業法186条3号、29条1項、2項、)について、刑事罰(罰金)が規定されている。

適正化法においては、重要事項説明の違反があっても、管理委託(受託)契約に対して無効とするなどの民事上の効果をもたない。これは、宅建業法も同様と思われる。一方で、電気通信事業法や特定商取引法などは、契約の取消やクーリング・オフなどの規定があり、業法が契約自体の効力に影響を及ぼすことは相当に異なっている。

法の規定に伴う説明に要する時間も相当に異なる。10分程度にとどまる建築士法もあれば、場合によって数時間にもなる電気通信事業法もある。宅建業法では、契約書よりも重要事項説明書の方が長文であるが、建築士法や適正化法ではそうではない。契約書及び添付の仕様書の方が詳細を規定している適正化法や建築士法、契約書は長文ではないが、宅建業法や電気通信事業法では重要事項説明書が長文となる。自ずとして、重要事項説明に要する時間も異なるし、重要事項説明の重み付けも異なって来る(長文の重要事項説明のほうが重い意味を持つ)。

とはいえ、長文と長時間の重要事項説明が常に顧客の利益になるとも言い切れない。最後に私事をご紹介したい。先日、携帯電話が壊れて、新しい機種に替えた。日曜日の朝一番に行ったので、携帯電話の販売店は空いていたにも関わらず、1時間程度待ち、契約にも2時間程度かかった。重要事項の説明も相当に長時間であった。重要事項説明の内容も多岐に渡り、長時間となって私も疲れたし、説明をする店員の方も疲れている様子であった。店が空いていたのにもかかわらず、一時間ほど待ったのは、重要事項説明が多岐に渡るため、顧客の皆が長時間となるためのものであった。ひとつ感じたことは、インターネット加入での損害保険加入のように、自らが時間を見つけて、契約の内容(重要事項)を確認するほうが分かりやすいし、負担が少ない場合もあるように感じた。

適正化法では、IT等の活用は進んでいないが、この機会にIT活用における顧客のメリットを考えてみる必要もあるのではないかと思う。

参考文献

- ・日経新聞 2020年2月9日、2月29日、マンション管理新聞 2020年1月25日
- ・(一社)マンション管理業協会 2019年8月8日「マンションの適正な管理を確保するための方策に関する要望」について
- ・マンション管理の現状と課題について 2019年11月1日 国土交通省 マンション・一社マンション管理業協会「マンション管理適正化法第72条、73条、77条関連におけるIT活用等に係る社会実験の実施結果について」
- ・宅地建物取引業法の改正に関する答申 1967年3月15日
- ・第55回 国会 参議院 建設委員会 1967年5月9日
- ・金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ
- ・保険業法逐条解説 関西保険業法研究会
- ・保険に関する法律 保険業法 国民生活センター
- ・保険に関する法律 説明義務 国民生活センター
- ・平成18年12月改正 建築士法の解説 国土交通省住宅局建築指導課監修 建築法制研究会 編集 平成19年 第一法規
- ・愛媛県HP建築士法に基づく「設計」の適正化及び設備設計技術者の育成等について 【別紙】建築士法上の「設計」の取扱い
- ・「設計コンサルタントを活用したマンション大規模修繕工事の発注等の相談窓口の周知について」2017年 国土交通省
- ・特定商取引法ガイド
- ・特定商取引法 梶村太市、石田賢一 青林書店 2006年
- ・国民生活センターホームページ
- ・Q&Aケースでわかる 市民のための消費者契約法(第5版) 村千鶴子 中央出版社 2016年
- ・消費者契約法 消費者庁
- ・電気通信事業法改正と消費者にわかりやすい書面交付をめざして ICT 活用研究会
- ・改正電気通信事業法逐条解説 多賀谷一照 岡崎俊一 電気通信振興会 2005年
- ・電気通信・放送サービスと法 齊藤雅弘 弘文堂 2017年

このレポートの執筆者

大和ライフネクスト株式会社 マンションみらい価値研究所 田中 昌樹