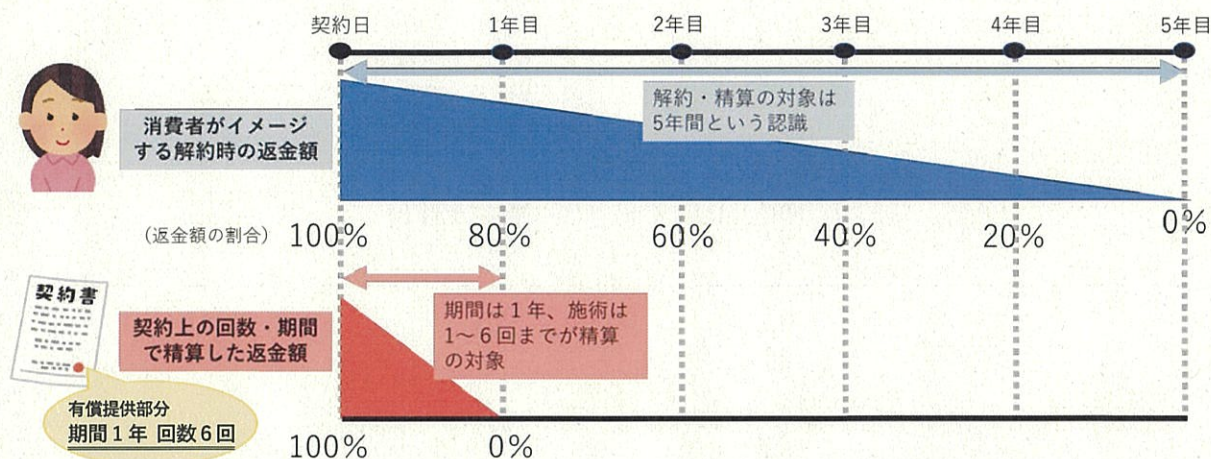


「5年通い放題」の脱毛エステを中途解約した場合の返金額に対する消費者の認識と契約上の精算対象について（イメージ図）



（参考3）特定商取引法における考え方

特定継続的役務における「有償で提供される役務」と「無償で提供される役務」

特定商取引法の「特定継続的役務」は「有償で継続的に提供される役務」に限られるため無償で提供されるもの、継続性を持たないものは該当しません。なお「無償で提供される役務」とは、それが「実質的に無償であるもの」を指しています⁵。例えば事業者から「脱毛の完了を目指すなら3年間通い放題、総額30万円のコースがよい」と勧められ契約し、当該コースの有償提供部分は1年間、6回とされていても、無償提供部分に当たる2年目や7回目以降も有償提供部分と同等の施術を受け続けられるものであった場合など、実態として消費者に無償提供部分にも役務の対価を支払っていると認識させる契約だったときは、実質的に当該取引全体として有償の役務提供がなされていると判断される場合があります。

無償提供部分がついていた場合の中途解約でトラブルが生じたとき事業者に求められる対応

通い放題などのコースでは有償の役務提供に無償の役務提供をサービスとして付けた契約が多くなっています。しかし無償と称している部分にも人件費、施設設備費、脱毛ジェルなどの化粧品代等が発生していると考えられ、これらの費用は有償提供部分に転嫁されていると判断されることもあります。したがってこの点をめぐって中途解約の精算金にトラブルが生じた場合は、無償提供部分に係る経費について無償で提供できる合理的な説明を含めて、精算方法の合理性について事業者側が立証する責任を負います⁶。

⁵ 「有償で継続的に提供される」とは、特定継続的役務提供に係る規制導入の趣旨に鑑み、無償又は継続性を持たずに提供される場合まで特定商取引法の対象とする必要がないことから有償かつ継続的に提供される場合に限っているものである。なお、ここで言う無償で提供されるとは、単に役務のみが外見上「無償で」提供されることを意味するのではなく、実質的に「無償で」提供されることを意味している。例えば、商品販売に付随して外見上無償で役務提供がなされる場合に、取り扱い方法の説明や一定の修理補修（いわゆるアフターサービス）等社会通念上も無償で提供されることが通常である役務はともかく、社会通念上独立して経済的価値を有する役務であって役務の提供を受ける者も当該役務の提供について経済的価値を認識して（すなわち有償であると認識して）いる場合においては、実質的には当該取引全体として有償の役務提供がなされているものと考えられる。詳細は「特定商取引に関する法律の解説 平成28年版」311頁、消費者庁ホームページ「特商法ガイド」（<https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20180625ac08.pdf>）269頁を参照。

⁶ 詳細は「特定商取引に関する法律の解説 平成28年版」356頁、「特商法ガイド」（注5に同じ）314頁を参照。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 脱毛エステの長期間にわたる契約は「解約しなければならないとき」も想定して慎重に一般的に脱毛エステは長期間にわたってサービス提供を受ける契約になります。通い放題などのコースを選択した後に、**脱毛機器が自分の肌に合っていなかった、事情が変わって通えなくなったなど途中で解約せざるを得ない状況になるかもしれません**。相談事例では中途解約したくなったときには、すでに有償の期間・回数が終了した後で返金がなかったというケースが多く寄せられています。解約条件をよく確認しておくなど慎重に検討しましょう。**長期間の契約が心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう**。

(2) 必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認し、通い放題等の期間とのバランスをみる中途解約でトラブルにならないために、例えば**5年間通い放題コースを勧められても「5年間」という施術期間だけをうのみにしないように**しましょう。**必ず有償の期間・回数を契約書面で確認し、いつまで、何回まで通ったら中途解約ができなくなるのか確認**しましょう。

また契約書面には期間・回数の記載とともに1回あたりの施術料(単価)も記載されています。**中途解約時には施術を受けた回数分の支払いも必要**ですので、**1回施術を受けるのにいくらかかっているのか**という点も十分認識したうえで、当該コースを契約するかどうか検討しましょう。

エステ店では現在の肌の状態を確認してもらったうえで、自分が希望する状態になるまでの標準的な施術期間や回数等を確認しましょう。その上で**勧められたコースの有償の期間・回数は自分が希望する脱毛の効果が得られる目安の期間・回数に合っているのか、通い放題の施術期間全体と比べてバランスが取れているのか**をよく確認してください。

(3) 契約内容を理解できるまで説明を受け、分割払いの場合は支払期間・回数等もよく確認!

エステ店によっては脱毛のコースが多数存在し、部位ごとに複数のコースを組み合わせる必要があるなど、複雑な契約内容が提案されているケースも少なくありません。カウンセリング等に出向いたときは「今日だけ割引」などと急かされても安易に契約せず、**施術内容や契約条件について契約書面等と突き合わせて理解できるまでしっかりと説明を受けましょう**。

なお、個別クレジット等で分割払いをしている場合、**分割払いの期間と施術にかかる標準的な期間や契約期間が必ずしも一致せず、施術が終わった後や契約終了後も支払いが続く場合**があります。クレジット会社は契約成立後、エステ店に施術代金全額を立替払いしているため、消費者が毎月支払う分割払金はクレジット会社に返済していくことになります。相談事例をみると有償提供部分を消化した後に中途解約を希望したが断られたなどのケースで「引き続きクレジット会社への支払いを続けるように」と言われ、施術は受けられないのに支払いだけが残ったというトラブルにつながっています。

分割払いを選択した場合は、脱毛エステの契約期間等を正しく認識する必要があるほか、**分割払いがいつまで続くのかについても把握**しておきましょう。エステ店から交付される概要書面、契約書面⁷、個別クレジット会社等から交付される書面等で詳細をよく確認してください。

⁷ 脱毛を含むエステティックの契約は期間が1カ月、金額が5万円を超えるものは特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し事業者は消費者に同法に定められた内容を記載した概要書面、契約書面の交付が求められている(第42条)。

(4) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

契約前に少しでも不安に思ったとき、解約したいが自分の契約がクーリング・オフや中途解約の対象か分からないとき、中途解約の精算等でトラブルになったときは、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*消費者ホットライン「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 業界団体・事業者への要望

脱毛エステにおいて中途解約に関するトラブルが多くみられることを踏まえ、エステティックの業界団体及び事業者に、消費者トラブル防止に対する取り組みを徹底するよう、以下を要望します。

- ・長期間の施術を前提とする契約の、有償提供部分、無償提供部分、単価などは、特定商取引法の特定継続的役務提供に規定された趣旨及び消費者からのカウンセリング内容を踏まえて、適切に設定すること。
- ・中途解約時の精算にトラブルが生じた際は、有償提供部分をなぜその期間・回数としたのかなどの精算の根拠について、消費者の納得が得られるよう丁寧に説明すること。有償提供部分の設定や精算の根拠について合理的な説明ができない場合、無償提供部分で行われている役務が実質的には有償提供部分と同様に経済的価値を有する場合には、当該取引全体を有償提供部分と扱い、解約料の精算をやり直すこと。
- ・脱毛エステのウェブサイトやSNSで「月〇千円からの通い放題」などと記載された広告をきっかけに消費者トラブルが発生していることを踏まえ、当該広告のコースの契約期間、回数、消費者が支払うこととなる総額や個別信用購入あっせん等支払いの条件を分かりやすく表示し、契約内容について消費者に誤認を与えないようにすること。




(要望先)

- ・一般社団法人日本エステティック振興協議会 (法人番号 9010505002440)
- ・特定非営利活動法人日本エステティック機構 (法人番号 3010005011492)
- ・一般社団法人日本全身美容協会 (法人番号8010705000955)

5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁 (法人番号5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会 (法人番号2000012010019)
- ・経済産業省 (法人番号 4000012090001)
- ・一般社団法人日本クレジット協会 (法人番号 1010005014126)

国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID : @line_ncac
〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪

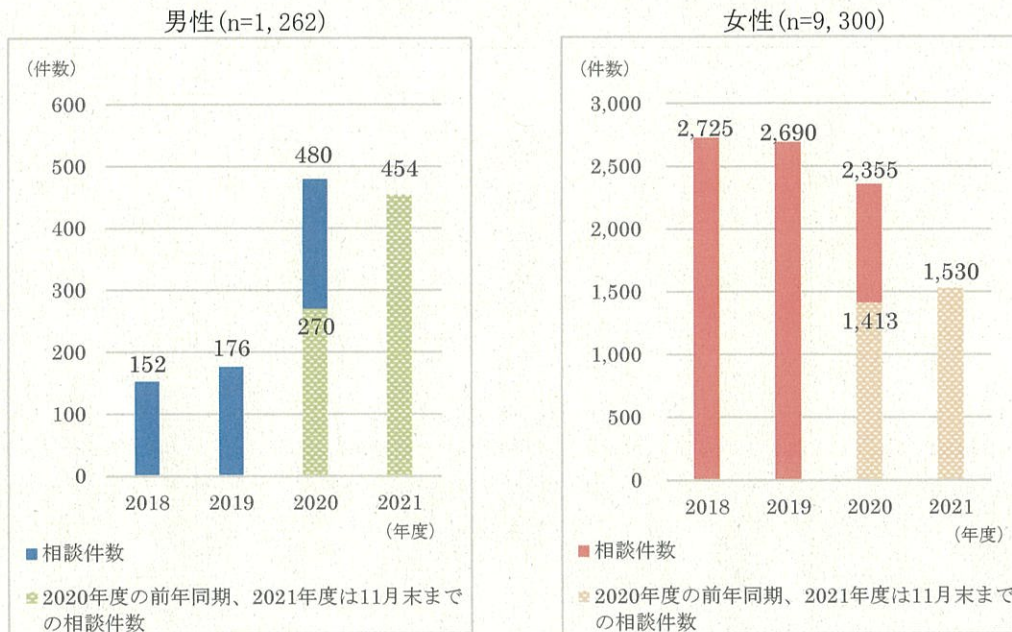
【参考資料】PIO-NETにおける脱毛エステに関する相談の傾向

(2018年4月1日以降受付、2021年11月30日までの登録分について分析⁸)

(1) 契約当事者の性別

脱毛エステの相談では、近年男性が契約当事者になっている件数が急増しています(図2)。

図2 男女別にみた相談件数の推移



(2) 契約当事者の年代

契約当事者を年代別で見ると男女ともに20歳代が最も多く、20歳未満、20歳代の若者で全体の約7割を占めています。

(3) 契約・購入金額、支払い方法の信用供与の有無詳細⁹

契約・購入金額の平均は約33万円でした。支払手段として最も多かったのは個別クレジット払いの「個別信用」で50.2%を占めています。クレジットカード払い等を含む「2か月内払い」と「包括信用」をあわせて27.3%、現金一括払いや銀行振込等を含む「即時払い」は14.6%でした。

⁸ 不明・無回答等を除いて分析している。

⁹ 即時払、他の前払式、自社割賦、2か月内払い、包括信用、個別信用の合計を100.0%とした。