

～消費者注意情報～

脱毛エステの中途解約を申し出たら高額な料金を請求された！

～契約前に中途解約する場合の条件等をよく確認しましょう～

(平成29年4月27日)

相談事例 1

インターネットで「無制限で施術を受けられる」という脱毛エステの広告を見て、店へ出向いた。期間は無制限で満足するまで通っていいと言われたので契約した。契約金額は40万円。2回施術を受けたが、あまり効果を感じなかったので解約を申し出たところ、22万円の支払いを請求された。店の説明では、契約金額は4回分の施術代であり、2回受けたので解約料を含めてこの金額になるという。確かに契約書には4回で40万円と書いてあったが、無制限と言われたので何回でも脱毛エステが受けられる契約だと思い、1回の施術がそんなに高額とは思わなかった。店から「4回施術を受けた後、無制限で無料の施術が受けられるが、それは店がサービスで行っているだけ」と言われたが、納得できない。(20歳代 女性)

相談事例 2

近所の脱毛エステ店の「予約が取りやすい」という広告を見て、店へ出向き、2年間で28万円の全身脱毛コースを契約した。しかし、予約の電話をしても、いつも混んでいると言われ、予約が取りにくい。さらに、通っていた店舗が他店舗に統合され自宅から遠くなったため、解約を申し出た。事業者からはすでに受けた施術分の支払いのほかに解約料が2万円必要と言われた。事業者側の都合が原因で解約するのに支払わなければいけないか。(40歳代 女性)

相談事例 3

脱毛エステをしようと店に出向いた。その日に契約すれば2万円安くなると言われたので、32万円の光脱毛の全身コースを契約した。最初の施術の翌日、全身がかゆくなってきたため、保湿剤を塗った。しかし、かゆみはおさまらず、手足の毛穴が赤くなってきた。かかりつけの病院で受診したら、エステの施術が原因と言われた。エステ店に解約を申し出たら1回分の施術代金と解約料を合わせて6万円を請求された。高額で不満。(20歳代 女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 脱毛エステは長期間継続して受ける契約だということを忘れずに！**

脱毛エステの広告の中には、「脱毛し放題」「無制限」「永久保証」「キャンペーン中」などの文言ばかりが目立ち、契約金額や施術期間など具体的な内容が分かりにくいことがあります。また、「今日契約すれば安くなる」と勧められ、つい契約してしまったというケースもみられます。

脱毛エステは長期間継続して受けるサービスです。途中でやめなくなったり、事情が変わり通えなくなる場合もあり得ます。広告や割引額だけで判断せず、長期間継続して受ける契約だということを念頭に、

慎重に検討しましょう。

★ 契約内容をよく確認してから、契約するか否かを判断しましょう！

5万円を超え、かつ契約期間が1か月を超える脱毛エステについては、特定商取引法が適用されるので、特定商取引法に基づき中途解約が可能です。中途解約する場合、受けた施術相当額等を支払うことになるため、施術 1 回当たりの単価が大きく影響します。相談事例 1 のように、契約した施術回数とその単価についての説明があいまいな場合、トラブルになりがちです。

事業者は、契約前に、契約の概要について記載した書面を消費者に渡す義務があります。施術が受けられる期間、施術の内容と時間、単価、施術回数、契約金額、中途解約した場合の精算額の算出方法等を書面をよく確認して、契約するか否かを判断しましょう。

★ 施術により皮膚障害が生じる場合もあるので、気を付けましょう！

脱毛エステは皮膚にダメージを与える恐れがあり、施術後に、かゆみや痛みを感じたり、やけどをしたなどという相談も寄せられています。自分の体質等をよく考え、肌トラブルが心配な方は、かかりつけ医に事前に相談するなど、慎重に検討しましょう。また、施術後にトラブルが発生した場合は、そのままにせず、すぐに医療機関の診断を受けましょう。

★ 困ったときには消費生活センターにご相談ください！

解約時の請求額に疑問を感じたり、お困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。