

— 東京都消費者被害救済委員会があっせん解決 —  
**脱毛エステの中途解約に係る紛争**

本日、東京都消費者被害救済委員会(会長 村千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授)から、「脱毛エステの中途解約に係る紛争」(平成 28 年 10 月 18 日付託)があっせん解決したと知事に報告がありましたので、お知らせします。

◆ **紛争の概要**

- 申立人(消費者) 20 歳代女性
- 相手方(事業者) 脱毛エステティックサービス事業者
- 申立人の主張による紛争の概要

平成 28 年 1 月、「全身脱毛し放題、月額〇〇円」という広告を出しているエステ店(以下「店」という。)へ出向いた。全身脱毛をしたいと伝えたところ、契約担当者から全顔脱毛も勧められ、全身と全顔の脱毛施術契約をし、個別クレジット契約も結んだ(クレジット支払総額 42 万 3,620 円、35 回払、支払月額約 1 万 2 千円)。全身は脱毛し放題、全顔は 12 回の施術が受けられると説明された。

その後、全身と全顔の脱毛施術を各 4 回受けたが、効果を感じなかったため、7 月に解約を申し出たが、電話しても担当者が不在であったり、店まで出向くよう言われたりして、すぐに解約手続きをしてもらえなかった。

後日、中途解約計算書が送られてきたが、各施術の回数が 8 回として単価が計算され、そのうち各 4 回分が施術済みとして、精算金額が算定されていた。それによれば、申立人は、支払済みの約 6 万円とは別に、約 15 万円を追加で支払わなければならなかった。

申立人は、施術回数について「全身は無制限の脱毛し放題、顔は 12 回」という説明だったのに、中途解約すると 8 回分の単価で精算を求められることに納得できないと伝え、個別クレジット契約書には、全身全顔の区分なく「脱毛 20 回」と表示しており書面不備ではないかと申し入れたが、店側は申立人の主張を認めなかった。

◆ **あっせん解決の内容**

「全身脱毛し放題」については「12 回+保証料」、「全顔脱毛」については「12 回」で単価を算出しながら、提供済み役務対価相当額(各 4 回分、約 11 万 2 千円)を算定し、解約損料の請求は認めない、とするあっせん案を当事者双方へ提示した。

提供済み役務対価相当額と申立人支払済額(約 6 万円)の差額(約 5 万 2 千円)を、申立人が相手方に支払うことで合意し、解決した。

**消費者へのアドバイス**

脱毛エステのように、長期間継続的にサービスを受ける契約をする場合は、サービスの回数や期間、単価を特に注意深く確認して契約するか否かを判断しましょう。

## ◆ 主な審議内容

### 1 全身脱毛の精算について

#### (1)「脱毛し放題」の解釈

「脱毛し放題 8回完了後1年保証 役務提供期間1年間」と契約書に表示されている一方で、相手方は8回施術後も無償の「無期限、無限定」の脱毛施術を約束していた。

この無期限・無限定の施術は、脱毛エステティックサービスの施術という社会通念上独立して経済的価値を有する役務であり、このような役務を有償と解す消費者庁の見解にしたがえば、本件無期限・無限定の施術は、特定商取引法上、有償取引として扱う必要がある。

#### (2)精算額の算定

しかし、「無期限・無限定」として施術単価を算出すると限りなく0円となり、事実上、ビジネスとして成り立たない。そこで、本件申立人の契約した「脱毛し放題」料金を、他の契約者が施術を受けた平均回数分(12回)の料金と、12回を超える回数の施術を保証する保証料金に分け、12回のうち4回の役務提供を受けたとして、提供済み役務対価相当額を算出することとした。

### 2 全顔脱毛の精算について

全顔は、全身とは異なり、「8回完了後4回保証、回数8回 役務提供期間1年間」と契約書に表示されている。相手方は、「4回保証」について無償と扱っているが、前述のとおり有償として扱うべきであるので、「12回」で施術単価を算出し、提供済み役務対価相当額を算定しなおした。

### 3 解約損料について

特定継続的役務提供契約では、特定商取引法の規定範囲内で解約損料を定めることができ、本件契約においても規約で定められていた。しかし、本件では、相手方は申立人による中途解約の申出をすぐに受け入れないなど、申立人の中途解約を回避するような事情が認められたことから、信義則(民法1条2項)に照らして、解約損料を認めないこととした。

## 東京都消費者被害救済委員会

### ■設置の目的

東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会を設置しています。

### ■紛争処理の仕組み

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

### ■結果の活用

紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

## ◆ 同種・類似被害の再発防止に向けて

### 1 事業者に対して

#### (1) 脱毛エステ広告に散見される問題点と求められる是正

脱毛エステの広告において、「月額 9,900 円」「月額 9,500 円」等とあたかも月謝制で脱毛サービスが受けられるような表示や「初月＋2ヶ月目0円」「今なら初月から3か月分0円」等と当初数か月分の施術料金が無料であるように読める表示がなされている。このような表示は、個別クレジットによる分割払金額を役務提供料金と誤解させるもので、特定商取引法 43 条の虚偽誇大広告や景品表示法5条の優良有利誤認表示に該当する可能性が高い。

とりわけ、20 歳代前半の若者——個別クレジット等の分割払金の負担と脱毛エステサービスの1回分の施術料金をとを明確に区別できていない者も少なくない——をターゲットにする広告については、特に誤解をもたらさないよう、広告表示を改めるべきである。

#### (2) 求められる契約書面及び概要書面の記載内容

中途解約により消費者が負担する提供済み役務の対価を算出するための施術単価が不明瞭であったり、標榜していた「脱毛し放題」「無制限」という契約内容を契約書面等に記載していなかったりすると、本件のような中途解約時の精算トラブルにつながる。

役務提供事業者は、特定商取引法の中途解約規定や精算方法の表示義務の規制の趣旨をよく理解し、役務提供の実態に合わせた契約書面等を作成することが求められる。

#### (3) 個別クレジット会社の加盟店管理義務(割賦販売法 35 条の3の5)

広告や契約書面・概要書面に関する問題があった場合は、個別クレジット会社によるエステ事業者に対する是正指導が必要である。

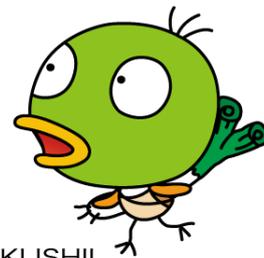
特に本件では、クレジット契約書の役務提供回数欄の記載は「20 回」とされており、エステ事業者の契約書面や概要書面の表示と矛盾していた。個別クレジット会社とエステ事業者との十分な意思疎通がなされていない証左と考えられるので、早急に改善がなされるべきである。

### 2 行政に対して

脱毛エステサービスは、サービス内容が多様で中途解約でのトラブルも多いことから、そのトラブルの内容を分析し、繰り返し消費者への注意喚起を行うことが求められる。

また、消費者に誤認を与えるような広告に対して、特定商取引法や景品表示法に基づく事業者指導を迅速に行い、場合によっては行政処分を課すことが求められる。

★ 困ったときにはまず相談を！！  
おかしいなと思ったら、  
最寄りの消費生活センターにご相談ください。



©YUKI ISHII

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成29年4月5日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 柳 敏 郎	弁護士	
大 迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
角 紀代恵	立教大学法学部教授	本件あつせん・調停部会委員
鎌 野 邦 樹	早稲田大学法学学術院教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角 田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	会長代理
中 野 和 子	弁護士	
平 野 裕 之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山 口 廣	弁護士	本件あつせん・調停部会長
消費者委員		(4名)
池 田 京 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐 野 真理子	主婦連合会 参与	
西 澤 澄 江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
佐 藤 成 知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋 本 昌 道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山 晴 彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	

## — 東京都消費者被害救済委員会があっせん解決 — いわゆる健康食品の定期購入に係る紛争

本日、東京都消費者被害救済委員会(会長 村千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授)から、「いわゆる健康食品の定期購入に係る紛争」(平成29年1月31日付託)があっせん解決したと知事に報告がありましたので、お知らせします。

### ◆ 紛争の概要

- 申立人(消費者) 4名(30~50歳代の女性)
- 相手方(事業者) 2社
  - 甲社：健康食品等のインターネット通信販売事業者
  - 乙社：後払いサービス提供事業者
- 申立人の主張による紛争の概要

平成28年6月から9月頃にかけて、飲むだけで日焼けを防止するというサプリメントの広告をスマートフォンで見た。「お試し」「モニター」「500円」というフレーズが目にとまり、試してみようと思い、インターネットで購入の申込みをした。

商品代金500円を商品に同梱された請求書で支払った後、2個目の商品が甲社から届いて、定期購入契約であることが分かった。サプリメントを飲むと気分が悪くなるなどして続けられないので、2個目の商品は不要であると、甲社に伝えるため電話をかけたが、なかなかつながらなかった。やっとながって、解約を申し出ると、解約できない、解約するなら違約金(約2万7,000円)を請求すると言われた。

注文時の確認画面や甲社から注文後に届いたメール等には、「商品個数1」「代金500円」と記載はあるものの、6回(6か月)以上の継続購入が条件であること、その総額、期間中は解約できないなどの記載は確認できなかった。

注文時に後払いサービスを選択すると、売買代金債権が甲社から乙社に譲渡される仕組みとなっており、代金の支払い先は乙社となっていた。購入契約でトラブルとなっていることを乙社に連絡した上で、2個目以降の商品代金を支払わないでいたが、乙社から何度も支払請求があり、さらに乙社からの委任を受けた弁護士からの支払督促まで受けた。

### ◆ あっせん解決の内容

- 本件では、サプリメント1個500円で購入する契約が成立したと認める。
- 2個目以降の送付した商品について、甲社は所有権を放棄し、その返還を申立人に求めない。また、過誤払いした申立人には過誤払い分全額を返還する。
- 乙社は、売買代金債権を甲社に戻し、申立人への請求を行わない。

### 消費者へのアドバイス

通信販売で健康食品や化粧品などを購入するときは「お試し」や「モニター」という広告をうのみにせず、購入や解約の条件、返品できるかどうかなど、契約内容をよく確認してから購入しましょう。確認画面や事業者からのメールを保存しておくようにしましょう。少しでも体調不良を感じた場合は使用をやめましょう。

契約内容に疑問が生じたときは、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

【問合せ先】東京都消費生活総合センター 活動推進課  
電話：03-3235-4155

## ◆ 主な審議内容

### 1 定期購入契約について(甲社との関係)

#### (1) 締結された契約内容

申立人らは、広告の「お試し」「モニター」「500円」という本件商品の広告に誘引され、定期購入であることの認識に至らないままに、サプリメントを購入している。甲社は、サプリメントを6回(6か月分)以上継続購入する契約としていたが、インターネット通販上の確認画面等に「商品個数1」「代金500円」と表示していた。

電子消費者契約法\*によると、甲社と申立人らの間で成立した契約は、本件商品を1個500円で購入する売買契約であったと考えるのが妥当である。

※確認画面に事業者が契約内容を適切に記載していない場合に消費者は錯誤による契約の無効を主張できる。

#### (2) 継続的契約における中途解約権と違約金

定期購入のように期限の定めのない継続的な契約は、長期間にわたり消費者を拘束する点が問題であり、中途解約権が認められるべきである。特に、本件の場合、6回(6か月)以内に中途解約を申し出た消費者に対して、残りの回数分の商品代金とほぼ同額の違約金を提示・請求して、事実上、中途解約を妨げている。違約金の額に合理的根拠がなければ、消費者契約法9条に反する。

#### (3) 送り付け(ネガティブオプション)該当性

本件で成立した契約は、本件商品を1個500円で購入する契約のみである。2回目以降に送付された商品は契約に基づかないで送付された商品であるから、特定商取引法59条により、申立人らは商品の返還義務を負わないものと解される。

### 2 後払いサービスについて(乙社との関係)

#### (1) 個別信用購入あっせん該当性

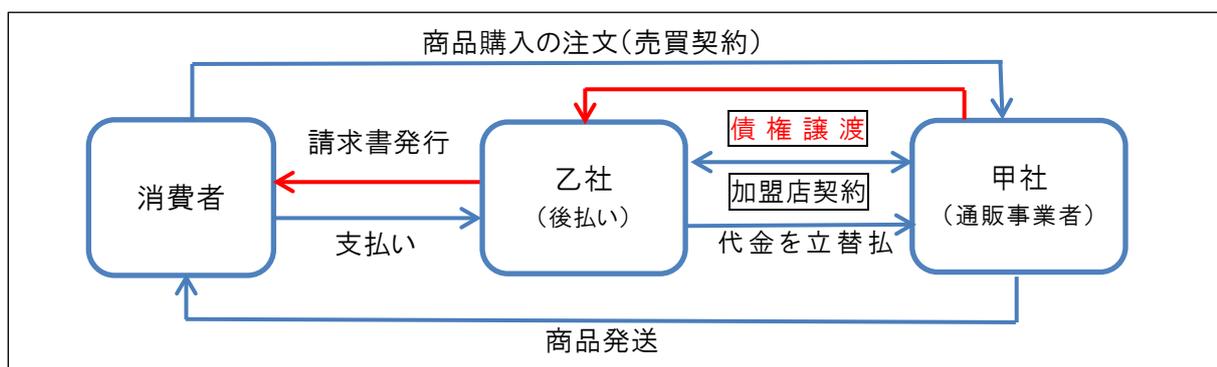
一度の契約で6回(6か月)にわたる継続的な商品購入を義務づけた定期購入契約を締結し、商品引渡の都度、受領した商品代金を後払いする場合は、2か月以上にわたる分割払いをすることになる。

本件が、最初の申込みにより6回分の定期購入契約が成立していたと仮定すると、甲社と乙社の関係性からみて、乙社の後払いサービスは、割賦販売法2条4項における「個別信用購入あっせん」に該当する。

#### (2) 抗弁権の接続について

「個別信用購入あっせん」に該当するのであれば、割賦販売法により、申立人らは、売買契約において甲社に対して主張できる抗弁(契約の不成立、錯誤無効、中途解約など)を乙社に対しても主張しうるので、譲渡された代金債務の弁済を拒絶できる。

<本件後払いの仕組み>



## ◆ 同種・類似被害の再発防止に向けて

### 1 事業者に対して

#### (1) 通販事業者に対して

複数回の購入を義務づける定期購入契約の場合は、その回数（期間）や購入総額、中途解約時の条件等を広告に明瞭に表示することが求められる。

また、インターネット通信販売の場合、注文の確認画面や購入申込みを承諾するメールにおいて、複数回の購入が義務であること及びその購入金額の総額等を、消費者が明確に認識できるように表示しなければならない。

健康食品のように、実際に使用してみないと続けられるかどうか分からない商品の継続的取引を行う場合、適切な中途解約条項を設けるべきであるし、食品として摂取する性質上から、消費者からの問い合わせや苦情等に適切に対応することが求められる。

#### (2) 後払いサービス提供事業者に対して

一度の契約で複数回の購入を義務づける定期購入契約に関して、商品到着毎の後払いサービスを提供する場合、「個別信用購入あっせん契約」に該当しうることに留意し、通販事業者等の加盟店管理を適切に行うべきである。

また、定期購入契約であるか否かに関わらず、消費者からの問い合わせや苦情等に対して、誠実な対応が求められる。

### 2 行政に対して

通常価格に比し極端に廉価又は無料といった商品について、契約内容をきちんと確認するよう、消費者に対して注意喚起を行うべきである。

また、消費者が誤解しやすい広告がなされた場合、特定商取引法や景品表示法等に基づく行政指導で是正を図るべきである。

## 東京都消費者被害救済委員会

### ■設置の目的

東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会を設置しています。

### ■紛争処理の仕組み

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

### ■結果の活用

紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。



©YUKI ISHII

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成29年9月13日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 柳 敏 郎	弁護士	
大 迫 恵美子	弁護士	本件あつせん調停部会委員
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
角 紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌 野 邦 樹	早稲田大学法学学術院教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	本件あつせん調停部会委員
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角 田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	会長代理 本件あつせん調停部会長
中 野 和 子	弁護士	
平 野 裕 之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山 口 廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池 田 京 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	本件あつせん調停部会委員
佐 野 真理子	主婦連合会 参与	
西 澤 澄 江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
佐 藤 成 知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	本件あつせん調停部会委員
橋 本 昌 道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山 晴 彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	

## ー 東京都消費者被害救済委員会があっせん解決 ー

### エステ及び関連する商品の解約に係る紛争

本日、東京都消費者被害救済委員会（会長 村千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）から、「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」（平成29年1月31日付託）があっせん解決したと知事に報告がありましたので、お知らせします。

#### ◆ 紛争の概要

- 申立人 50歳代の女性
- 相手方 エステティックサロン（以下「エステ店」という。）
- 契約内容 エステ施術及びサプリメント購入契約（契約総額 約89万円）
- 申立人の主張による紛争の概要

申立人は、平成28年5月、エステ店で体験コースの施術を受けた際、10回コース（約24万円）を勧められ契約した。同時に、エステ店オリジナルのサプリメントA（10個、約13万円）を施術に必要と言われ、併せて購入した。

月1回の施術の度に、サプリメントの飲用状況を確認され、飲み忘れると施術内容が変わった。7月に施術効果をさらに高める別のサプリメントB（3か月分、約4万円）を勧められ購入した。4回目の施術時（10月）に、施術料金が1回につき1万円値上がりすると言われたため、20回コース（約44万円）を契約した。また、サプリメントB（3か月分、約4万円）を追加購入した。

その10日程後、夫から転勤の可能性があると聞いたため、翌年5月以降の施術開始となる20回コースの解約をエステ店に申し出た。契約書面には中途解約の規定があるが、エステ店は「自己都合による解約は認めない」という特約があるとして中途解約に応じなかった。消費生活センターにも相談したがエステ店はセンターのあっせんを認めず、さらに解約しないよう求めるメールまで届いた。

当初は20回コースの解約希望であったが、このようなトラブルになったため10回コースの未施術分（6回）も中途解約し、不要となる未開封のサプリメントを返品するので返金して欲しい。なお、サプリメントについては契約書面に記載がなく、エステ店は施術と関連がない推奨商品として返品・返金に応じない。

#### ◆ あっせん解決の内容 ～当事者双方があっせん案を受諾し解決～

10回コースについては、4回分の施術済代金と未施術分代金の10%（解約料）を申立人が負担し、その余の金額（約13万円）を相手方から申立人へ返還する。

20回コースについては、相手方は代金全額（約44万円）の請求を取り下げる。

サプリメントについては、申立人は未使用分を相手方へ返還し、相手方はその代金分（約10万円）を申立人へ返還する。

#### 消費者へのアドバイス

エステティックサービス等の契約をする際には、書面の内容をよく読み、勧誘時に説明されたことが漏れていないか、逆に不利益な事項が記されていないかを確認しましょう。不明な点があれば、事業者へ説明を求めたり、一旦書類を持ち帰り消費生活センターに相談するなどして、内容を理解してから契約をしましょう。

## ◆ 主な審議内容

### 1 特定継続的役務提供契約における契約書面の記載事項の意義

特定商取引法は、事業者に対し、契約書面に同法に定められた事項(金額や支払時期・方法等)を記載して消費者へ交付することを義務づけており、全てが正しく記載された書面が交付されない場合、消費者はクーリング・オフ期間を過ぎても契約を解除することができる。

消費者に対して、重要事項を正確に情報提供した上で契約するかを選択する機会と、契約後のクーリング・オフ期間(8日間)を与えるためである。

さらに、特定継続的役務提供契約では、「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がある商品がある場合にはその商品名」(以下「関連商品」という。)についても記載することが定められている。

### 2 特定継続的役務提供契約における関連商品の考え方

提供される役務と併せて購入する商品については、事業者から商品名を告知しなければ、消費者はその存在自体を認知しえない。情報を持つ事業者が役務との「関連性」や「必要性」を判断し、その情報を消費者へ提供して、役務と併せて指定商品<sup>※</sup>を販売した場合は、関連商品に当たる。

事業者が、「必要性」を限定的に解釈して、「推奨商品」等と称し「関連性」を否定して、役務のクーリング・オフや中途解約に伴う関連商品の返品返金を拒むことは、特定商取引法の規制の趣旨に反する。

※ 特定商取引法施行令において、関連商品に指定する品目が定められており、エステティックサービスの場合は、化粧品やいわゆる健康食品などが指定されている。

### 3 本件サプリメントの関連商品該当性

本件では、相手方は、サプリメントは推奨商品であって特定商取引法の関連商品に当たらないと主張し、契約書面にも記載をしていなかった。しかし、本件サプリメントについては、その飲用を前提とする施術であるとのパンフレットの表示や施術効果を高めるといった告知がなされていることから、関連商品に該当する。

### 4 契約書面記載不備とその効果、あっせん案の考え方

本件 10 回コース、20 回コースの各役務提供契約及び付随するサプリメント売買契約においては、関連商品名だけでなく関連商品を含む金銭の総額や支払時期・支払方法等(法定記載事項)の不記載や、概要書面と契約書面の記載事項の不一致が認められた。これらのことから、法定書面の交付があったとはいえ起算日が進行しないため、8日間を過ぎてもクーリング・オフの主張が認められる事案である。

しかし、10 回コース及びサプリメントについては、申立人の中途解約に準じた処理でよいとの意向を考慮し、中途解約の処理により精算した。20 回コースについては、クーリング・オフが成立していることから、相手方の代金支払請求を認めないこととした。

★ 困ったときにはまず相談を！！  
おかしいなと思ったら、  
最寄りの消費生活センターにご相談ください。



©YUKI ISHII

## ◆ 同種・類似被害の再発防止に向けて

### 1 事業者に対して

#### (1) 関連商品を販売する場合は契約書面・概要書面に記載すること

特定商取引法で定める関連商品を販売する場合は、「推奨商品」等と称して関連商品性をことさら限定的に解釈するのではなく、同法の規制に従い、契約書面及び概要書面に明記しなければならない。積極的な情報提供は、消費者の安心感や信頼の醸成にもつながり、ビジネス上有益と思われる。

#### (2) 解約申出に対する遅延行為や妨害行為をしないこと

特定商取引法上、クーリング・オフや中途解約の申出があった場合、事業者は無条件に受け入れなければならない、特約によりこれらの解約の権利を制限することはできない。また、解約に至る経緯や事情を聞き出して代替案を提示して翻意を促すことは、同法の禁止行為(解約拒否・遅滞、解除妨害)に該当するので、すぐに是正しなければならない。

#### (3) 消費者からの苦情や問い合わせに誠実に対応すること

消費者からの直接の申出等への誠実な対応はもちろんのこと、消費者から相談を受けた消費生活センターからの照会やあっせん等についても、消費者基本法の位置づけを有することを認識し、適切な対応を行うべきである。

### 2 行政に対して

エステティックサービスなどの特定継続的役務提供契約では、役務のクーリング・オフや中途解約に伴い、関連商品もクーリング・オフや中途解約が可能であり、特定商取引法に定められた精算が行われなければならないが、そのことを知らない消費者が存在する。

関連商品について特定商取引法の趣旨に沿った運用がなされているかを調査分析し、消費者向け広報や事業者指導など適切な措置を講じる必要がある。

## **東京都消費者被害救済委員会**

### ■設置の目的

東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会を設置しています。

### ■紛争処理の仕組み

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

### ■結果の活用

紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成29年8月28日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 柳 敏 郎	弁護士	本件あつせん調停部会長
大 迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
角 紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌 野 邦 樹	早稲田大学法学学術院教授	本件あつせん調停部会委員
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角 田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	会長代理
中 野 和 子	弁護士	
平 野 裕 之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山 口 廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池 田 京 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐 野 真理子	主婦連合会 参与	
西 澤 澄 江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
佐 藤 成 知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋 本 昌 道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山 晴 彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	