

脱毛エステの中途解約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成29年4月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、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（以下「委員会」という。）を設置しています。

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、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、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。

この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。

本書は、平成28年10月18日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「脱毛エステの中途解約に係る紛争」について、平成29年4月5日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成29年4月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始と当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理結果	4
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	4
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	8
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	1 1
2	相手方からの事情聴取	1 3
3	「脱毛エステの中途解約に係る紛争」処理経過	1 5
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	1 6

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）1名 20歳代女性
相手方（事業者）1社 脱毛エステティック事業者

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

平成28年1月、インターネット上に「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。）へ出向き、無料カウンセリングを受けた。

全身脱毛をしたいと伝えたところ、カウンセラー（契約担当者）から全顔脱毛も同時に受けるよう勧められ、全身脱毛と全顔脱毛の施術契約をした。また、支払額が月額約1万2千円の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回払い）。契約時に、全身脱毛は回数無制限、全顔脱毛は12回の施術が受けられるが、それぞれ8回施術を受けると解約できなくなると説明された。

その後、約6か月間に、全身脱毛と全顔脱毛の施術をそれぞれ4回受けた。効果に個人差があると説明されていたが、思っていたほどの効果を感じなかった。また、8回施術を受けると解約できなくなることや毎月の支払が気にかかっていた。そこで、7月に、契約書に記載されていた本社の電話番号にかけて、解約を申し出たところ、店の担当者と話すように言われた。店へ電話しても担当者が不在で連絡がとれなかったり、店まで出向くよう言われたりして、すぐに解約手続をしてもらえなかった。

後日、ようやく送られてきた中途解約の計算書には、全身脱毛と全顔脱毛の契約施術回数は、それぞれ8回であるとして施術単価が計算されており、それぞれ4回ずつ施術を受けたとして、精算金額が算定されていた。その計算によれば、申立人が既に支払った約6万円（月額約1万2千円×5回）のほかに、約15万円を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」と聞いていたのに、中途解約精算では8回で施術単価を計算し、精算を求められたことに納得いかないことを伝え、個別クレジットの契約書面には、全身や顔の区分はなく「脱毛20回」と書いてあったことから書面に不備があるの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。

《エステティックサービス契約書面に記載されていた契約内容等》

エステティックサービスの内容	金額
全身脱毛（顔を除く） 脱毛し放題（8回完了後1年保証）	327,600円
全顔脱毛 12回（8回完了後4回保証）	89,700円
各種割引	△58,300円
施術代金 合計	359,000円

※ 各種割引後の施術単価については、契約書に記載されていなかった。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、平成28年10月18日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会における事情聴取時の当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

- (1) 事前に自分で調べたところによると、全身脱毛にかかる期間は、大体2、3年を見ておいた方がよいということだった。
- (2) 契約時に、全身をきれいにしたいのなら、回数を無制限にした方がよいのではないかと勧められたため、全身脱毛し放題コースは、8回や12回という回数制ではなく、自分が脱毛の状態に満足できるようになるまで施術を受けられる契約だと思った。ただ、無制限とはいっても漠然と16回や20回くらいなのだろうと思った。また、全顔脱毛の施術回数に関しては、12回と聞いた。
- (3) 契約書には、全身脱毛について「脱毛し放題（8回完了後1年保証）」と記載されているが、8回施術が終わった後に1年間保証するという説明ではなく、回数は無制限と言われた。
全顔の脱毛施術についても「8回完了後4回保証」と契約書に記載されているが、8回施術が終わった後に4回保証するという説明ではなく、12回と言われた。
- (4) 契約時に、中途解約の説明があったことは覚えている。契約書の「最大8回」と書いてある箇所等に、担当者が丸印をつけながら説明してくれた。8回とは、支払回数が増えたと中途解約できないのだと思った。
- (5) 施術を受けてみてあまり効果を感じず、お金を払い続けてまで受ける施術ではないと思ったので、中途解約を申し出た。中途解約を電話で申し出たが、店の担当者から、中途解約の計算書を送ることはできない、店に来なければ渡せないものだと言われた。
- (6) 後日、自宅に届いた計算書を見ると、全身脱毛は、回数無制限と契約時に説明されたのに、総額を8回で割った施術単価で、施術済の対価が計算されていた。また、全顔脱毛についても、契約時に説明された12回ではなく、全身脱毛と同様の計算がされていた。
- (7) 相手方が説明していたことと契約書に書いてある内容が違っているように思う。クレジット契約書面に「脱毛20回」と書いてある点もおかしいと思うので、クーリング・オフしたい。それが無理であるならば、精算単価を脱毛し放題（全身脱毛）と12回（全顔脱毛）で算定して欲しい。
(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張

(1) 全身脱毛施術について

- ① 当社の提供する全身脱毛サービスは、3コース設けている。8回又は12回という回数制の2コースと脱毛し放題コースとがある。この3コース（8回、12回、脱毛し放題）の中では、脱毛し放題を選択する顧客が多い。

- ② 全身脱毛し放題コースを契約した顧客の平均的施術回数は、個人差もあるが、大体8回から12、13回までに収まっている。最後の一本までなくしたいと15回と通われる顧客もいるが、毛が少なくなり施術間隔が長くなるため、施術期間が5、6年ということもある。8回の場合の施術期間は、1年間から1年ちょっとである。
- ③ 全身脱毛し放題コースでは、契約書に「8回完了後1年保証」と記載している。8回程度で結果が出るが、個人差があるので、その後1年間は保証として無料で役務を提供する。無料で提供する役務は有料の8回と同じものである。保証が無期限でついているため、脱毛し放題の8回の施術単価を回数制の8回よりも高く設定している。
- ④ 全身脱毛し放題コースを契約した顧客には、満足するまで何回でも通えることを約束し、事実、期限なしで施術をしている。契約時のカウンセリングでは、脱毛し放題コースを契約した顧客に対し、「保証期間に入っても追加料金なしで通えるので、気になればお越してください。」と伝えている。
- ⑤ 契約上の施術回数は8回と認識しているので、中途解約の精算では、全身脱毛し放題コースの金額から各種割引の金額を差し引いて、8回で除して単価を算出した。割引後の施術単価を契約書に記載していなかった点は改善したい。

(2) 全顔脱毛施術について

- ① 全顔脱毛については、脱毛し放題のコース設定はなく、契約時に、回数を顧客に選んでいただく。
- ② 本件では12回コースを選んでいただいているので、その回数を施術する契約である。
- ③ 本件の顔の施術回数は12回であるが、契約書には「8回完了後4回保証」と記載している。

全身脱毛し放題と同様に、契約上の施術回数は8回と認識しているので、中途解約の精算では、全顔の施術コースの金額から各種割引の金額を差し引いて、8回で除して単価を算出した。割引後の施術単価を契約書に記載していなかった点は改善したい。

(3) 個別クレジット契約書面の記載について

- ① 個別クレジット契約書面は、当社の従業員が記載する。
- ② 本件契約の個別クレジット契約書面の役務名や回数について、全身と全顔の施術回数をまとめて「脱毛20回」と記載した。これは、全身脱毛し放題のように回数が決まっていないものに関しては8回、顔のように回数が12回と決まっているものに関しては12回、合算して20回ということである。この記載の仕方については、個別クレジット会社とのやり取りの中で決まったものである。

(4) 広告の表示に関して

- ① インターネット等の広告の「月額〇〇円」という表示は、顧客が支払方法として個別クレジットの分割払を利用した場合の月額支払額の目安である。
- ② また、「初月+2ヶ月目0円」という表示は、分割払の場合の月額支払額2か月分を値引きするという意味と、頭金を用意する必要なく、契約の3か月後から分割払が開始されるという二つの意味がある。

(5) 当社の考える解決策

- ① 全身脱毛について、脱毛し放題コースの金額から各種割引額を差し引いた金額を12回で除した単価で精算したい。
- ② 全顔脱毛について、12回という回数で契約しているので、全顔のコースの金額から各種割引額を差し引いた金額を12回で除した単価で精算したい。
- ③ 解約手数料について、申立人からの中途解約申出時の不手際があり、かなり時間が経過したことを考慮し、いただかないこととしたい。
(詳細は資料2のとおり)

第4 委員会の処理結果

部会は、平成28年11月18日から平成29年2月13日までの5回に渡って開催された。
(処理経過は資料3のとおり)

部会において、あっせん案を作成し、当事者双方へ提示したところ、双方が受諾し、あっせんが成立し紛争は解決した。あっせん案については、全身脱毛は12回+保証料、全顔脱毛は12回で中途解約の精算を行い、解約損料は請求しない、という考え方で作成した。(あっせん案の考え方については、第5に詳述する。)

合意書の内容は、次のとおりである。

【合意書の内容】

- 1 本件契約が中途解約されたことにより、申立人は、相手方に対して、金51,912円を支払う。申立人は、同金員を期日までに、相手方の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法で支払う。
なお、振込手数料は申立人の負担とする。
- 2 申立人と相手方の間には、本件に関して、本合意条項のほか互いに何ら債権債務関係のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 本件契約と特定商取引に関する法律との関連

本件で紛争となった脱毛エステティックサービスの施術契約(以下「本件契約」という。)は、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)が規制する「特定継続的役務提供契約」に該当する。本件は、申立人が、本件契約について、中途で解約を申し出たところ、精算金額(特定商取引法49条2項)、なかんずく、提供済みの特定継続的役務の対価に相当する額(特定商取引法49条2項1号イ)を巡って起こった紛争である。

本件契約で提供される役務は、顔を除く全身の脱毛(以下「全身の脱毛」という。)と全顔及び鼻下の脱毛(以下「全顔の脱毛」という。)の2種類があり、それぞれ契約内容が異なっている。そこで、以下では、全身の脱毛と全顔の脱毛に分けて

論ずることとする。

ア 全身の脱毛について

本件契約は、「脱毛し放題 8回完了後1年保証 役務提供期間1年間」となっている。そして、契約日に、申立人が相手方から交付された「注意事項」と題する書面には、「……脱毛し放題コースをご契約いただいた場合は、お客様から施術の休止を希望する旨のお申し出がなく、かつ、8回目施術終了日から起算して1年間、ご予約・施術がない場合は、施術対象毛がないものとみなし、契約を終了させていただきます(8回目以降は最終施術終了日から起算して、次施術が行われるまで、1年以上の期間が空かない限りは、無償施術を継続させていただきます)」とあり、この「注意事項」は、本件契約内容に含まれると解される。すると、本件契約は、相手方が無期限、無限定に脱毛の施術を約束する契約と解することができ、この点については、申立人、相手方ともに認識は一致している。問題は、1年間の役務提供期間を過ぎた後に行われる無期限・無限定の施術を無償と解してよいか否かにある。

もし、無償と解した場合には、代金は1年間8回分の施術に対応したものとなる。すると、中途解約(特定商取引法49条)が行われた場合には、提供された特定継続的役務の対価に相当する額については代金を8で除した金額を施術単価として算定して、精算金額を算定することになる。これに対して、代金は無期限・無限定の施術の対価だと解した場合には、結局のところ、1回あたりの施術の単価は限りなくゼロ円に近づくことになるので、中途解約が行われた場合、相手方が代金全額を顧客から受け取っている場合には、全額を申立人に返還しなければならない。しかし、このような解釈は、ビジネスの場では非常識であり、あり得ないと言わなければならない。したがって、まず問題とすべきは、この「1年間保証」——前述したように、「注意事項」と併せて読めば、「無期限保証」——をどのように解釈するかである。この「1年間保証」は、相手方が主張するように、特定商取引法においても、無償の保証として扱うことができるだろうか。

特定商取引法は、「有償で継続的に提供される役務」(同法41条2項)に適用される。「有償で継続的に提供される役務」に関して、消費者庁は、同法が適用されない「無償」で提供される役務とは、「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。(中略) 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¹ものと考えられる。」(平成24年版「特定商取引に関する法律の解説」269頁)と解している。本件契約における保証期間の施術は、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、役務提供を受ける者である申立人(消費者)は有償であると解していたからこそ、本件紛争が起こったものである。したがって、消費者庁の見解にしたがえば、本件契約においては、特定商取引法上、保証期間の施術についても有償取引として扱う必要がある。

なお、保証期間の施術についても有償取引として扱うとすると、相手方が本件契約

¹ 下線は委員会による

締結に際して申立人に交付した書面には、特定商取引法が要求している役務提供期間（同法 42 条 2 項 4 号）や 49 条 2 項 1 号イにある施術単価（同法 42 条 2 項 6 号）の記載がないことになる。したがって、申立人は、42 条 2 項が規定する書面を受領していないことになり、書面を受領した日から起算して 8 日を経過していないので、クーリング・オフが可能であると解することも不可能ではない（同法 48 条 1 項）。しかし、相手方は、保証期間における施術を無償と解した上での役務提供期間や施術単価を記載した書面を申立人に交付している。前述したように、そのような解釈は、特定商取引法にしたがったものではないが、相手方は、保証期間中は、追加料金を徴収しないで施術をしているのは事実である。また、本件では、申立人は、4 回の施術を受けた後で、本件契約の解約を申し出ており、クーリング・オフを認めた場合、相手方は、申立人に対して、提供された役務の対価に相当する金額を請求することができなくなる（48 条 6 項）。また、中途の解約申出の理由は、申立人のきわめて個人的な事情によるものである。そこで、本件においては、相手方は、申立人が無償で役務の提供を受ける結果を甘受しなければならないほど、「契約の内容を明らかにする書面」を交付していないと断定し、クーリング・オフを認めるには躊躇を覚える。そこで、本件解除は、特定商取引法 49 条の中途解約として扱うのが妥当である。

イ 全顔の脱毛について

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」となっている。全身の場合と同様に、「4 回保証」については、有償なのか、無償なのかという問題がある。この点、相手方は 4 回について無償と扱っているが、アで述べたように、特定商取引法にしたがえば、有償として扱うべきである。そして、全身の場合と同様に、全顔の脱毛契約についてもクーリング・オフを認めるには躊躇を覚える。したがって、全顔についても、特定商取引法 49 条の中途解約として扱うのが妥当である。

(2) 本件契約解除にあたっての精算額の考え方について

本件解除を特定商取引法 49 条の中途解約として扱い、精算を行う場合には、提供された特定継続的役務の対価に相当する額、すなわち、一回あたりの施術の単価を求める必要がある。施術の単価を算出するに際しては、(1) で述べたように、保証期間を有償の役務提供期間として扱うとともに、本件契約を施術の実態及び当事者の合理的な意思に合わせて解釈し直す必要がある。

ア 提供済みの特定継続的役務の対価に相当する額（特定商取引法 49 条 2 項 1 号イ）

(ア) 全身の脱毛

① 契約期間について

本件契約における役務提供期間は 1 年間となっている。役務提供期間の意味は、同期間を越えた場合には、もはや中途解約できないことにある。本件契約において役務提供期間を 1 年間とする意味は、1 年間経過してしまったら、8 回の施術を受けていなくても、顧客は無施術分の返金を請求できないことを意味する。この結論が導かれるためには、顧客は 1 年間 8 回の施術を無理なく受けることができなければならない。

本件契約の「注意事項」には、施術の目安として、1回目から3回目までの施術は1か月以上、4回目から8回目までの施術は2か月以上の間隔を空けるようにとある。この施術間隔からすると、1年間に8回施術を受けるのは、ほとんど不可能と言わなければならない。したがって、役務提供期間を1年間と設定することは妥当ではなく、少なくとも、2年間とすべきである。また、役務提供期間1年間に加えて「保証期間1年」とする契約書の記載は、本来の役務提供期間は2年間であるとの相手方の認識を示していると解されないこともない。

② 施術回数について

施術回数は、果たして8回が妥当か。相手方のヒアリングによれば、ほとんどの顧客の施術回数は、12回程度であるという。とすると、契約書上は8回の施術を越えた分は無償とされているが、相手方は、実は、施術回数を12回と設定しているのではないかと考えられる。現に、相手方は、12回（保証期間なし）のコースと、本件契約が該当する脱毛し放題というコースを設定しており、2コースの代金の差額は、21,400円である。12回のコースは、脱毛し放題の本件契約とほとんど変わらない代金となっていることから、本件契約の施術回数は12回として計算することが合理的な当事者の意思表示に沿うものであると考えられる。

このように解した場合、12回を越えた施術の対価をどのように考えるかが問題となる。この点は、12回（保証期間なし）コースと脱毛し放題コースの料金の差額21,400円（税込み）を「し放題」の対価と考えることが、他に参考となるような価格の基準もないことから、合理的である。

(イ) 全顔の脱毛について

① 施術回数について

施術回数は、果たして8回が妥当か。本件では、はっきりと回数保証をしている以上、12回とすべきである。

② 契約期間について

本件契約書における役務提供期間は、1年間である。しかし、相手方が設定している施術間隔からすると、1年間に12回施術を受けるのは不可能である（(ア)参照）。したがって、期間は2年間とすべきである。

イ 損害賠償（特定商取引法49条2項1号ロ）

本件契約には中途解約の損害賠償額の予定が定められている。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る。したがって、信義則（民法1条2項）に照らして、損害賠償の請求は認められない。

(3) 精算金額について

ア 全身の脱毛について

(ア) 割引キャンペーン適用後の代金 290,514円

脱毛し放題コース金額 327,600円

各種割引の合計金額 37,086円 (①+②)

各種割引の内訳は以下のとおりである。

- ① 全身脱毛に対する割引 20,600 円
 - ② 対象コースを限定しない割引（全身分） 16,486 円
- 全身と全顔の両コースにかかる割引の合計金額 21,000 円を全身と全顔の各コースの割引前価格（全身 327,600 円、全顔 89,700 円）で按分した金額

(イ) 1回あたりの単価 22,426 円

12回分の代金： 290,514 円－21,400 円（脱毛し放題の保証料[※]）＝ 269,114 円

1回あたりの単価： 269,114 円÷12 回

※ 脱毛し放題コース（327,600 円）と 12 回コース（306,200 円）の差額

(ウ) 提供済みの特定継続的役務の対価に相当する額 89,704 円

22,426 円（イ）× 4 回

イ 全顔の脱毛について

(ア) 割引キャンペーン適用後の代金 68,486 円

12 回コースの価格 89,700 円

各種割引の合計金額 21,214 円（①＋②）

各種割引の内訳は以下のとおりである。

① 全顔脱毛に対する割引 16,700 円

② 対象コースを限定しない割引（全顔分） 4,514 円

ア（ア）②と同様の考え方

(イ) 1回あたりの単価 5,707 円

68,486 円÷12 回

(ウ) 提供済みの特定継続的役務の対価に相当する額 22,828 円

5,707 円× 4 回分

(4) 最終的な精算額

提供済みの特定継続的役務の対価に相当する額 112,532 円（89,704 円＋22,828 円）と申立人の既払額 60,620 円の差額 51,912 円を申立人は相手方に支払う。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 脱毛エステ広告に散見される問題点と求められる是正

脱毛エステ業界ではホームページや交通広告（電車内広告）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く、また、

特定商取引法 44 条 1 項 1 号の不実告知に抵触する疑いもある。

とりわけ脱毛エステの顧客は 20 歳代前半の若い女性が多く、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 回分の施術料金を明確に区別できていない消費者も少なくない。このような顧客層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。

イ 求められる契約書面及び概要書面の記載内容

(ア) 施術単価の明確な記載

本件のように長期に渡る施術提供を約する脱毛エステ契約については、中途解約時の精算トラブルが目立って多い。その原因は、中途解約にあたって消費者が負担する提供済みの役務の対価（本件でいうと、4 回の施術を受けた対価）を算出するための施術単価が不明瞭であることによる。本件においては、各コースの割引後の施術単価が端的に表示されていなかった。

役務提供事業者においては、中途解約時の精算トラブルを予防するためにも、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。

(イ) 契約内容の明確な記載

特定継続的役務提供契約においては、役務提供期間と役務提供回数は重要な契約内容である。

本件においては、全身脱毛施術に関して、役務提供期間や役務提供回数について、「脱毛し放題」「無制限」と標榜しつつ、契約書上は「役務提供期間 1 年間」「8 回完了後 1 年保証」と表示されていた。事業者は、少なくとも契約中は、標榜していた脱毛し放題や無制限という契約内容を履行しようとしていたのであるが、このような役務提供の実態を契約書面等に端的に記載していなかったことから、中途解約時の精算トラブルになったのである。契約書面等の記載内容について、事業者は是正をするべきと思われる。

(ウ) 不当な不利益を与える条項に当たる可能性（消費者契約法 9 条）

消費者契約法 9 条 1 号は、契約解除に伴う損害賠償の額が「当該事業者の平均的な損害の額を超える」場合、超える部分を無効とすると定めている。

本件では、全身脱毛施術については「脱毛し放題」や「無制限」（実態上は 12 回程度を保証）、全顔施術については「12 回」の施術を約していながら、契約書面上の「8 回完了後 1 年保証」や「8 回完了後 4 回保証」を根拠に、中途解約の場合の精算単価を役務提供金額総額の 8 分の 1 で計算すると解するのであれば、同法 9 条 1 号の不当条項に当たる可能性も否定できない。

(エ) 本件事業者に対して

前述（ア）から（ウ）のとおり、本件脱毛エステ契約については、様々な点についてより実態に即した契約内容に改められる必要があった。

以上の点を検討した際に、契約書面記載不備によるクーリング・オフを適用し全額返金を求める（特定商取引法 48 条 6 項）余地があるとも考えられた。また、実

態と書面のかい離という見方をすれば、不実告知による取消し（同法 49 条の 2 第 1 項 1 号）の適用の可能性も考えられた。しかし、脱毛エステ業界における脱毛し放題や保証の表示のあり方、保証期間や役務単価の計算の仕方について、基準が必ずしも明確でない面があるので、今回は、この適用を保留した。

事業者におかれては、以上の点を踏まえて、改善に取り組んで欲しい。

ウ 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）

エステ事業者について、前述した広告や契約書面・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の指導が必要である。

特に本件においては、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、明らかに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ことの証左であると考えられるので、早急に改善がなされるべきである。

(2) 消費者に対して

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においては役務の回数や期間、単価を特に注意深く確認して契約するか否か判断する必要がある。とりわけ、脱毛エステについては、医療行為に該当するか否か微妙な要素もあり、短期の効能を求めた場合、皮膚などへの副作用も指摘されている。契約後は、適正な間隔をあけつつ、慎重にサービス（施術）を受け、効果に疑問があった場合、中途解約する思い切りが必要である。

(3) 行政に対して

脱毛エステ業界はなお役務内容が流動的であって、役務の回数、期間、単価の考え方が明確でない場合も少なくない。それが多くの中途解約上のトラブルやクレジットトラブル等の原因となっていると考えられることから、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によって、業界の健全な運営を期すことが求められる。

資料 1

申立人からの事情聴取

項目	内容										
契約内容等	<p>○エステティックサービスの施術内容・契約金額</p> <table border="1" data-bbox="475 443 1369 651"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 443 1177 483">エステティックサービスの内容</th> <th data-bbox="1177 443 1369 483">金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 483 1177 524">全身脱毛（顔を除く） 脱毛し放題（8回完了後1年保証）</td> <td data-bbox="1177 483 1369 524">327,600円</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 524 1177 564">全顔脱毛 12回（8回完了後4回保証）</td> <td data-bbox="1177 524 1369 564">89,700円</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 564 1177 604">各種割引</td> <td data-bbox="1177 564 1369 604">△58,300円</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 604 1177 651">施術代金 計</td> <td data-bbox="1177 604 1369 651">359,000円</td> </tr> </tbody> </table> <p>（割引適用後の各施術の単価の記載はない。）</p> <p>○個別クレジットの総支払額・既払金額（支払済回数） クレジット総支払額 423,620円（うち60,620円支払済） クレジット支払回数 35回（うち5回支払済）</p>	エステティックサービスの内容	金額	全身脱毛（顔を除く） 脱毛し放題（8回完了後1年保証）	327,600円	全顔脱毛 12回（8回完了後4回保証）	89,700円	各種割引	△58,300円	施術代金 計	359,000円
エステティックサービスの内容	金額										
全身脱毛（顔を除く） 脱毛し放題（8回完了後1年保証）	327,600円										
全顔脱毛 12回（8回完了後4回保証）	89,700円										
各種割引	△58,300円										
施術代金 計	359,000円										
契約の契機	<p>○全身脱毛に興味があり、相手方エステ店で全身脱毛の施術を受けていた友人から誘われ、カウンセリングの予約をしてエステ店に行った。</p> <p>○事前にインターネットなどで調べたところによれば、自分が望む脱毛の状態によってかかる年数は違ってくるが、全身脱毛には、大体2、3年を見ておいた方がよいということだった。</p> <p>○相手方のホームページの広告を見ると、「分割」ではなくて「月額」という書き方をしていたため、月額幾らだったらという感じでお店に行った。</p>										
契約時（カウンセリング）の説明	<p>○全身脱毛だけを希望していたが、全顔の施術も店で勧められ、その話を聞いて全顔の施術も受けることにした。</p> <p>○契約時に、全身をきれいにしたいのなら、回数を無制限にした方がよいのではないかと勧められたため、全身脱毛し放題コースは、8回や12回という回数制ではなく、自分が脱毛の状態に満足できるようになるまで施術を受けられる契約だと思った。ただ、無制限とはいっても漠然と16回や20回くらいなのだろうと思った。契約書に「1年保証」とあるが、期間も1年間ではなくて無制限だと言われた。</p> <p>○契約書には、全身脱毛について「脱毛し放題（8回完了後1年保証）」と記載されているが、8回施術が終わった後に1年間保証するという説明ではなく、回数は無制限と言われた。</p> <p>○全顔の脱毛施術についても「8回完了後4回保証」と契約書に記載されているが、8回施術が終わった後に4回保証するという説明ではなく、12回と言われた。全顔は「し放題」ではなかった。</p> <p>○「注意事項」という書類を見たが、8回目の施術終了日から起算して1年間施術を受けない場合には契約が終了となると書かれている内容について説明された記憶がない。</p> <p>○契約時に、中途解約の説明があったことは覚えている。契約書の「最大8回」と書いてある箇所等に、担当者が丸印をつけながら説明してくれた。8回とは、支払回数がある回数を超えると中途解約できないのだと思った。</p>										

個別クレジット契約について	<p>○支払方法について、「月額」という認識だったため、施術代金の合計金額約 36 万円という数字を見たときはぎょっとした。月額が約 1 万 2 千円の分割払いでいくと、支払回数は必然的に 35 回になった。契約したので、35 か月かけて払っていかなければいけないと思った。</p> <p>○後日、信販会社から確認の電話があったが、「脱毛 20 回」という回数については、何も言われていないと思う。電話の内容は、約 1 万 2 千円の引き落としが大丈夫かというものだった。</p>
中途解約に至った経緯と解約の申し出について	<p>○エステ店を紹介してくれた友人は、自分と同じくらい通った時期には毛が生えてこなくなったと言っていた。しかし、実際に施術を受けたが、あまり効果を感じなかったため、このままお金を払い続けてまで受ける施術でもないと思い、中途解約することにした。</p> <p>○7月に契約書に記載されている本社へ電話をかけたが、店へかけるように言われ、店にかけると担当者は不在ですぐに対応してもらえなかった。</p> <p>○中途解約を電話で申し出た際には、中途解約の計算書を送ることはできない、店に来なければ渡せないものだと言われた。</p> <p>○後日、約 15 万円を支払うよう書いてある解約計算書が届いた。全身脱毛は、「無制限」だと聞いていたが、契約回数は「8回」とされており、そのうち4回の施術を受けたという精算になっていた。全顔についても、「12回」ではなく「8回」のうち4回の施術を受けたことになっていた。</p>
希望する解決内容	<p>○相手方が説明していたことと契約書に書いてある内容が違っているように思う。クレジット契約書面に「脱毛 20 回」と書いてある点もおかしいと思うので、クーリング・オフしたい。</p> <p>○それが無理であるならば、精算単価を脱毛し放題（全身脱毛）と 12 回（全顔脱毛）で算定して欲しい。</p>

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
広告表示について	<ul style="list-style-type: none"> ○インターネット広告を見ていただき、事前に予約をして来店いただく。ウェブ上で予約が完結するシステムなので、ほぼ 100%の顧客がウェブ申込みである。 ○全身脱毛中心にキャンペーンをやっており、特定部位だけの脱毛よりも総額が高くなるため、支払方法を幾つかから選択できるようにしている。そのひとつが個別クレジット等を活用した支払方法である。インターネット上の広告の「月額〇〇円」という表示は、個別クレジットの分割払いの月額を目安である。実際の支払月額は、信販会社の分割手数料や顧客の希望する支払回数により変動する。 ○「初月+2ヶ月目0円」という広告表示は、個別クレジットの分割払いの2か月分相当額(約2万円)を値引きするということである。また、頭金を用意する必要がなく、分割払の引き落としは3か月目から始まるという意味もある。
契約時の説明について	<ul style="list-style-type: none"> ○最初に、全てのコースの情報を提供し、その中から顧客に選んでもらう。契約締結時は、そのコースの内容・単価・回数・役務提供期間、解約やクーリング・オフについても全部説明し、納得いただいた上で顧客の署名をもらう流れになる。注意事項についての書面は、一番上から全て読み上げて確認した上で、顧客がチェックを入れ、一番下の欄にサインしてもらってから当社がサインをし、顧客に渡す。説明からチェックを一緒に入れてもらうところまで、カウンセリングスタッフが対応することを徹底している。 ○施術期間や回数については、最初の3回までは1か月ごと、4回目から8回目までは2か月ごと、9回目以降は3か月ごとに予約をいただくよう説明している。
全身脱毛施術に関して	<ul style="list-style-type: none"> ○当社の提供する全身脱毛サービスは、3コース設けている。8回又は12回という回数制の2コースと脱毛し放題コースとがある。この3コース(8回、12回、脱毛し放題)の中では、脱毛し放題を選択する顧客が多い。 ○全身脱毛し放題コースを契約した顧客の平均的施術回数は、個人差もあるが、大体8回から12、13回までに収まっている。最後の一本までなくしたいと15回と通われる顧客もいるが、毛が少なくなり施術間隔が長くなるため、施術期間が5、6年ということもある。8回の場合の施術期間は、1年間から1年ちょっとである。 ○全身脱毛し放題コースでは、契約書に「8回完了後1年保証」と記載している。8回程度で結果が出るが、個人差があるので、その後1年間は保証として無料で役務を提供する。無料で提供する役務は有料の8回と同じものである。保証が無期限でついているため、脱毛し放題の8回の施術単価を回数制の8回よりも高く設定している。 ○全身脱毛し放題コースを契約した顧客には、満足するまで何回でも通えることを約束し、事実、期限なしで施術をしている。契約時のカウンセリングでは、脱毛し放題コースを契約した顧客に対し、「保証期間に入っても追加料金なしで通えるので、気になればお越しください。」と伝えている。 ○契約上の施術回数は8回と認識しているので、中途解約の精算では、全身脱毛し放題コースの金額から各種割引の金額を差し引いて、8回で除して単価

	<p>を算出した。割引後の施術単価を契約書に記載していなかった点は改善したい。</p> <p>○申立人の契約時は、1年間で8回の施術を行うという契約内容であった。しかし、新規の信販会社との取引開始にあたり、役務提供期間を2年にしてほしいとの条件があったことから、この条件に合わせる形で、現在は、役務提供期間を2年間としている。</p> <p>○従来、「脱毛し放題」については、事実上期限なしということで対応しており、引き続き、期限なしの施術という形は続けていく。なお、信販会社から役務提供期間の明確化をいわれているため、2年の役務提供期間終了後は、1年ごとに無料保証契約を更新し、再契約する形にすることで準備を進めている。</p>
全顔脱毛施術に関して	<p>○全顔脱毛については、脱毛し放題のコース設定はなく、契約時に、回数を顧客に選んでいただく。本件では 12 回コースを選んでいただいているので、その回数を施術する契約である。</p> <p>○本件の顔の施術回数は 12 回であるが、契約書には「8回完了後4回保証」と記載している。</p> <p>○全身脱毛し放題と同様に、契約上の施術回数は8回と認識しているので、中途解約の精算では、全顔の施術コースの金額から各種割引の金額を差し引いて、8回で除して単価を算出した。割引後の施術単価を契約書に記載していなかった点は改善したい。</p>
個別クレジット契約書面の記載について	<p>○個別クレジット契約書面は、当社の従業員が記載する。</p> <p>○本件契約の個別クレジット契約書面の役務名や回数について、全身と全顔の施術回数をまとめて「脱毛 20 回」と記載した。これは、全身脱毛し放題のように回数が決まっていないものに関しては8回、顔のように回数が 12 回と決まっているものに関しては 12 回、合算して 20 回ということである。この記載の仕方については、個別クレジット会社とのやり取りの中で決まったものである。</p>
中途解約について	<p>○中途解約の申出に対しては、必ず解約・返金している。</p> <p>○特に全身脱毛については、20代前半の契約者が多く、クーリング・オフ期間内の相談・問合せは非常に多い。また、施術を1回受け不安になった、支払ができなくなった等の理由で2か月以内に相談に来る人はいる。しかし、今回の申立人のように、4回も施術を受けた方からの中途解約の申出は、当社としては初めてのケースだった。</p> <p>○全身脱毛し放題は、施術を受ける回数は無制限だが、通えない事情がある場合には、8回の間申し出てもらえれば、8回で精算して返金できると必ず伝えている。</p>
希望する解決内容	<p>○全身脱毛について、脱毛し放題コースの金額から各種割引額を差し引いた金額を 12 回で除した単価で精算したい。</p> <p>○全顔脱毛について、12 回という回数で契約しているので、全顔のコースの金額から各種割引額を差し引いた金額を 12 回で除した単価で精算したい。</p> <p>○解約手数料について、申立人からの中途解約申出時の不手際があり、かなり時間が経過したことを考慮し、いただかないこととしたい。</p>

資料 3

「脱毛エステの中途解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成28年 10月18日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
11月18日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取
11月28日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
12月9日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
12月26日	あっせん案 検討会	<ul style="list-style-type: none"> ・部会長とあっせん案の検討
平成29年 1月20日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方にあっせん案の考え方を示し、意見交換 ・あっせん案、合意書案の確定
1月24日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方双方が受諾)
2月9日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取交し
2月13日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
4月5日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料4

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	