

# 消費者トラブル事例

## 【エステティックサービス】

令和4年3月

<目次>

01：エステ無料体験から化粧品などを次々契約

02：希望時間に予約が取れないエステ

分類	エステティックサービス	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	<b>エステ無料体験から化粧品などを次々契約</b>		
相談内容	<p>雑誌を見て、興味があったので美顔エステの無料体験に出かけた。体験後、「今ならキャンペーンで、有効期間1年、20回券が50万円のところ30万円になる。このままだと、やばい。」と言われたので心配になり、エステと店で使う化粧品10万円の合計40万円の契約をした。</p> <p>その後も施術の度に脱毛、痩身を勧められ、断れず契約。総額で100万円になり、支払いが大変になってきたので「解約したい。」と言ったら、できないと言われた。(20代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超えるエステティックサービスは、特定商取引法で規制される特定継続的役務提供に該当します。クレジット会社とエステ店に中途解約を通知し、清算書を請求する旨の書面を発信するよう助言しました。届いた清算書を確認したところ、法律に基づく清算がされていたので納得して支払ったとのことでした。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	エステティックサービス	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	希望時間に予約が取れないエステ		
相談内容	<p>瘦身の体験エステが500円というチラシを見て、店に出向いた。</p> <p>カウンセリングと採寸の後、施術を受けて500円払った。その後、別室で担当者から「太りやすい体質だからこのままだとどんどん太る、10回通えばスリムになれる半年間のコースがあるがどうか。今なら75,000円だ。」と1時間ぐらい勧誘された。エステに通ってスリムになった人の写真を見せられ、10回通ってこのようになれるならいいと思い、契約書にサインした。支払いはクレジットで翌月一括払いにした。</p> <p>2週間後に施術の予約をして帰宅。当日、急な発熱で予約をキャンセルした。2日後、予約をしようと店に電話すると、「混み合っているので1か月後になる。」と言われた。苦情を言うと、「たまたま混み合う時期もある。」と言われ、それなら仕方がないと思った。</p> <p>1か月後に施術を受けて、次回の予約を取ろうとしたら「1か月半後」と言われた。希望の時間に予約が取れないならやめたい。2回受けたが効果が感じられない。やめるので全額返金してと言ったら、できないと拒否された。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>特定継続的役務提供のエステの中途解約、取消とその効果について説明しました。このケースは、事実と異なることを言われたことにより誤認した契約なので、特定商取引法又は消費者契約法に基づく不実告知により、契約を取り消す書面<sup>※1</sup>を通知するよう助言しました。</p> <p>後日、相談者から「業者が、違約金なしで未消化の施術代の返金に応じた。」と連絡がありました。</p>		

※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)

[＜目次へ戻る＞](#)