

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年7月号（No. 326）＞

痩身エステに関する相談が増加！ ～体験だけのつもりが高額契約に～

「痩身エステのお試し体験後、勧められるまま契約をしたが、高額なので解約したい。」「施術の効果が無いのでやめたい。」といった痩身エステに関する相談が増加しています。

中には体型について不安をあおる言葉で強引に勧誘され、高額な契約をしてしまったり、施術によって体に痛みが出てしまう事例も見られます。

痩身エステについては、契約期間が長く、料金も高額になりがちです。契約を急がされても、その場ですぐに決めず、契約の必要性等について十分に確認しましょう。

また、契約金額が5万円を超え、契約期間が1ヶ月を超える契約の場合は、販売方法に関わらずクーリング・オフが可能です。また、契約期間内の中途解約も可能ですので、疑問や不安を感じた場合は早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

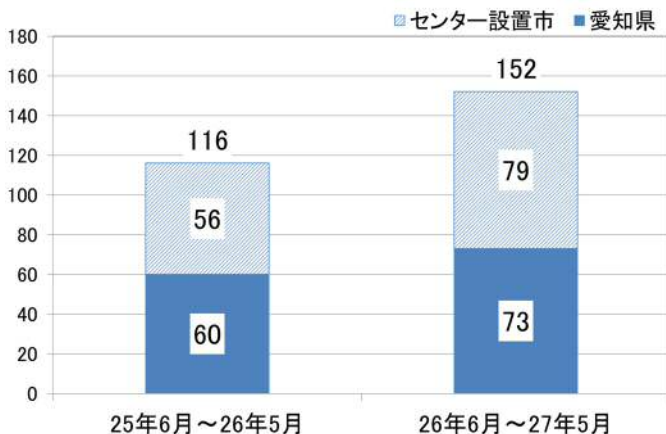
○痩身エステに関する相談件数の推移

平成26年6月から平成27年5月までに愛知県（消費生活総合センター及び各消費生活相談室）に寄せられた痩身エステに関する相談は73件（※1）となり、前年同期と比べて21.7%（13件）増加しました。

また、同期間において愛知県内の消費生活センター設置市（9市）に寄せられた相談件数は79件（※2）で、愛知県の相談件数との総計は152件となり、前年同期と比べて31.0%（36件）増加しました。

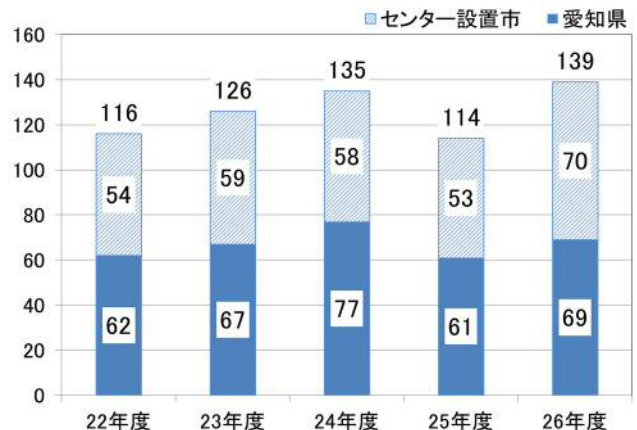
【過去1年の推移（対前年同期）】

（単位：件）



【年度別の推移】

（単位：件）



※1 相談の詳細については、2～3ページに掲載

※2 平成27年7月15日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録件数



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、7月24日（金）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

痩身エステに関する相談（愛知県）の概要

＜最近の相談事例から（平成26年6月～平成27年5月）＞

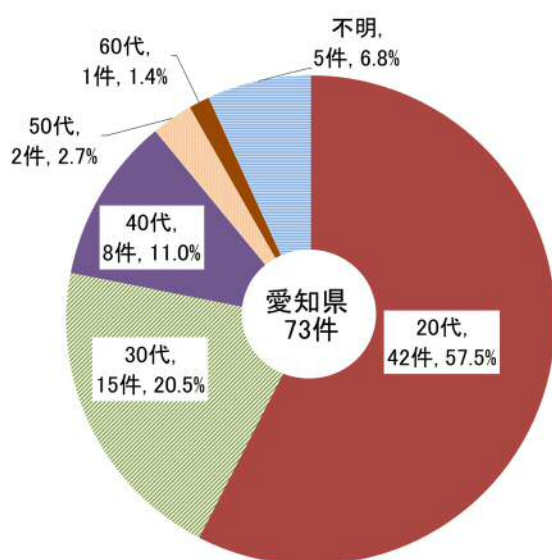
☆ 愛知県に寄せられた痩身エステに関する相談について、契約当事者を年代別にみると、「20代」が42件（57.5%）と最も多く、次いで「30代」が15件（20.5%）、次いで「40代」が8件（11.0%）となりました。

また、性別では女性が71件と全体の97.3%を占め、若い世代の女性からの相談が多く寄せられました。

☆ 相談内容別に見ると、中途解約希望などの「契約・解約」が65件と最も多く、次いで強引な勧誘や友人を使った紹介販売などの「販売方法」が33件、次いで、契約金額が高額であるなどの「価格・料金」が15件となりました。

【痩身エステに関する相談状況（平成26年6月～平成27年5月）】

○契約当事者の年代別



○相談内容別（重複計上）

（単位：件）

順位	相談内容	件数
1	契約・解約	65
2	販売方法	33
3	価格・料金	15
4	表示・広告	8
	接客対応	8
6	品質・機能、役務品質	6
7	安全・衛生	4
8	法規・基準	1
	その他	1

◆契約当事者の性別

①女性：71件（97.3%） ②男性：1件 ほか

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：48件（65.8%） ②学生：11件 ③家事従事者：8件 ほか

◆販売購入形態別

①店舗購入：66件（90.4%） ②訪問販売：3件 ③通信販売：2件 ほか

◆契約購入金額

平均：35万1千円

◆既払金額

平均：17万3千円

相談事例

エステの体験コースを受け、その日のうちに契約をしたが、やめたい。(20代 女性)

友人に紹介されて痩身エステの体験コースを受けた。施術後に下半身の痩身コースの勧誘を受け、その日のうちに契約をした。また、「自宅でもケアしないと効果が出ない。」と説明され、断りきれずに自宅用のケアセットも契約し、頭金を支払った。帰宅後、やはり高額なため思い直し、やめたくなくなったがどうしたらよいか。ケアセットはまだ受け取っていない。

(助言) 契約書面を確認したところ、契約内容は特定商取引法に定める特定継続的役務提供に該当することが分かったため、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできることを説明した。また、クーリング・オフの方法についても助言した。

後日、相談者から、「クーリング・オフできた。頭金も返金された。」と報告があった。

エステの施術が丁寧でなく、効果もないのでやめたい。未施術分の返金をしてほしい。(30代 女性)

エステの広告を見て体験コースを受けた。その内容が良かったので、約半年間で20万円の契約をし、代金は全額支払った。しかし、その後の施術が丁寧でなく、効果も感じられないので解約したい。また、未施術分の代金を返金してほしい。

(助言) 契約書面を確認したところ、特定継続的役務提供に該当することが分かった。クーリング・オフ期間は過ぎているが、特定商取引法に基づく中途解約が可能であることを説明した。また、中途解約をした場合は、解約料(2万円又は契約残金の10%に相当する額のいずれか低い額)を差し引いた未施術分の代金が返金されることについても説明した。

アドバイス

●契約は慎重に

無料体験や、友人の紹介で行ったエステ店で勧誘され、その場で高額な契約をしてしまう事例が多く見られますが、契約に当たっては、そのサービスの必要性や契約金額が支払い可能な額であるかどうか等を十分検討するようにしましょう。また、消費者の体型の悩みに付け込み、不安をあおる言葉で強引に契約を迫ったり、今日なら割引が適用されると契約を急かしたりするような問題勧誘も見られます。その場ですぐに決めず、不要であればきっぱりと断りましょう。

●身体の異常を感じたら、施術を中止しましょう

健康被害にあわないためにも、施術による身体の異常や痛みを感じた場合は、我慢しないで、すぐに申し出ましょう。また、契約時には、施術者から健康被害などのリスク、施術中の注意事項や施術後のケアなどの説明を受け、十分理解した上で契約しましょう。

●クーリング・オフ及び中途解約ができます

エステティックサービスで、契約期間が1ヶ月を超え、契約金額が5万円を超えるものについては、特定商取引法に定める特定継続的役務提供に該当し、法定書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフが可能です。また、クーリング・オフ期間経過後も、法律で定められた解約料等を支払って中途解約することができますので、不安や疑問を感じた場合やトラブルにあった場合は、消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口のご案内

愛知県の消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故など、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が相談に応じ、助言やあっせん等、解決のためのサポートをしています。

また、多重債務に関する相談については、弁護士・司法書士による法律相談も行っています（1回1時間以内・予約制）。

お困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
東三河消費生活相談室	(0532)52-0999	月～金 9:00～16:30	第2・4水 13:00～16:00
新城設楽消費生活相談室	(0536)23-8701	月～金 9:00～15:00	—
消費生活センター設置市 (原則、それぞれの市内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
名古屋市消費生活センター	(052)222-9671 (052)222-9690(土・日)	月～金 9:00～16:15 土・日 9:00～16:15(電話のみ)	
豊橋市消費生活相談室	(0532)51-2305	月～金 10:00～16:30	
岡崎市消費生活相談室	(0564)23-6459	月～金 9:00～16:00	
一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	月～金 9:00～16:30	
瀬戸市消費生活相談室	(0561)88-2679	月・火・木・金(第5週を除く) 10:00～12:00/13:00～16:00	
春日井市市民活動推進課 消費生活相談室	(0568)85-6616	月～金 10:00～12:00/13:00～15:00	
春日井市東部市民センター	面談のみ	第2・4水 13:00～16:00	
豊川市消費生活センター	(0533)89-2238	月～金 9:00～16:00	
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	毎日(12/29～1/3、5/3～5/5とその前後に連続する土・日・祝を除く) 10:00～18:00	
小牧市消費生活相談センター	(0568)76-1119	月～金 10:00～12:00/13:00～16:30	
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)			
188 いやや(嫌や!)			