

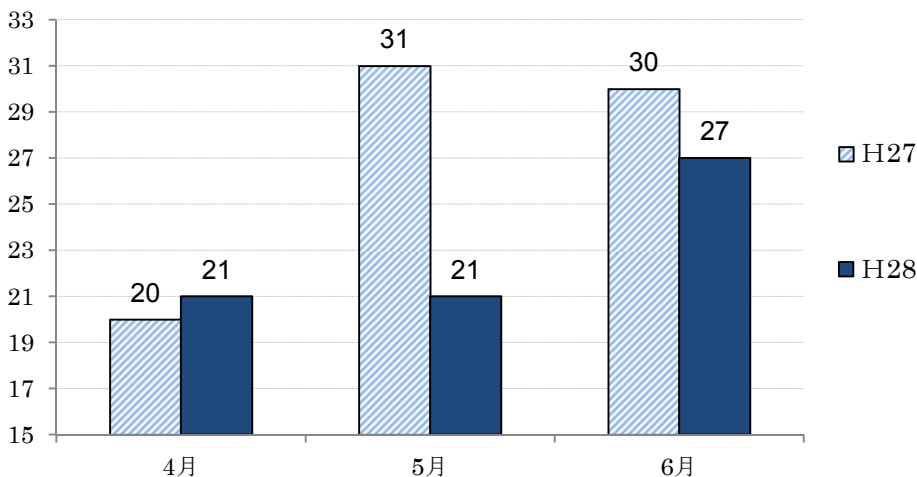
一 消費者トラブル情報 一

＜あいちクリオ通信 平成29年5月号（No. 347）＞

痩身・脱毛エステの利用者が増えるこの季節、相談が増加 ～契約は慎重に！体験だけのつもりが高額契約に！～

- 平成28年度に愛知県及び市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち、痩身又は脱毛エステの契約トラブルに関する相談は233件ありました（詳細はP2参照）。夏に向けて肌の露出が増えはじめる5、6月は、相談が増加傾向にあります（下図参照）。
- 特に、路上での無料体験の誘いやインターネット、フリーペーパー等で見つけた体験用クーポンの利用をきっかけに、店舗で高額な契約をしてしまうケースが多く見受けられます。身体の異状を感じたため解約したいとする相談も寄せられています。
- 具体的には、「路上で声をかけられマッサージの無料体験で店を訪れた。その際に痩身エステに勧誘され、高額な契約をした。2回目の施術の際、追加の契約を勧誘されて契約したが、高額で支払えないので解約したい。」、「脱毛エステの施術を複数回受けた。先日、1年延長を勧められ契約したが、施術の後に肌のかゆみを感じることがあり、支払いも高額なので解約したい。」等の相談が多く寄せられています（詳細はP3参照）。
- 契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思ったりした場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【痩身又は脱毛エステに関する相談件数（※）の月別推移】（単位：件）



※ 愛知県内の消費生活センターが、平成29年5月9日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、痩身又は脱毛のエステティックサービスに関する相談を集計しています。

痩身又は脱毛エステに関する相談概要とアドバイス

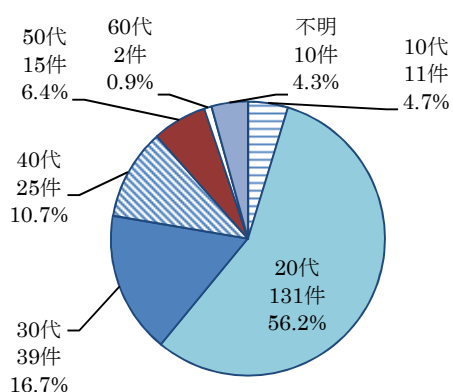
<データ及び最近の事例から>

☆平成28年度（4月～3月）に寄せられた相談（233件）について、契約当事者の年代別では、20代が131件（56.2%）と半数以上を占めており、次いで30代が39件（16.7%）、40代が25件（10.7%）となっています。

☆相談内容別で見ると、「解約」が119件（51.1%）で最も多く、次いで「返金」が73件（31.3%）となっています。

☆ 契約金額の価格帯別では、10万円以上50万円未満が119件（51.1%）と半数以上を占め、次いで50万円以上100万円未満が30件（12.9%）となっています。

◆契約当事者年代別



◆契約当事者性別

男性：12件（5.2%）
女性：221件（94.8%）

◆契約当事者職業等別（上位3種）

給与生活者：147件（63.1%）
学生：35件（15.0%）
家事従事者：28件（12.0%）

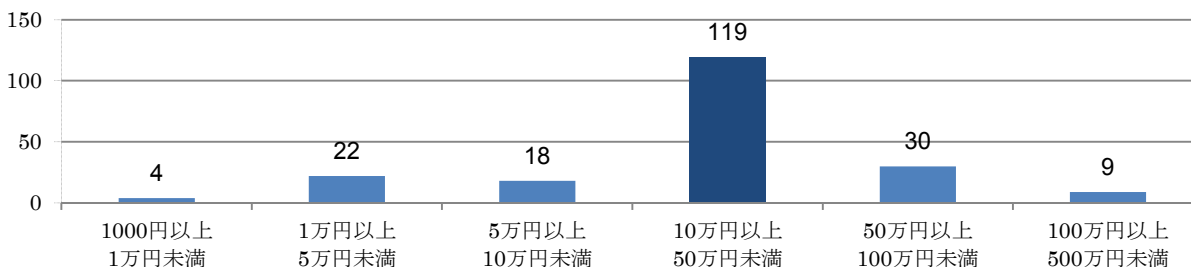
◆身体への影響（上位3種）

皮膚障害：7件（3.0%）
擦過傷、挫傷、打撲傷：4件（1.7%）
熱傷：4件（1.7%）

◆相談内容別（上位8種、重複計上）

項目	主な内容	相談件数(件)	割合(%)
解約	解約したい	119	51.1
返金	返金希望	73	31.3
クーリング・オフ	クーリング・オフしたい	60	25.8
契約書・書面	契約書に問題がある等	52	22.3
高価格・料金	料金が高い等	52	22.3
強引	強引な勧誘があった等	23	9.9
無料商法	無料で誘って売りつける等	23	9.9
約束不履行	返金するとの約束が履行されない等	23	9.9

◆契約金額の価格帯別（単位：件）（不明を除く）



◇愛知県内の消費生活センターにおける相談件数内訳

県のセンター（5か所）	97件
市町村のセンター（※）	136件
計	233件

※ 平成28年度市町村消費生活センター

（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター。平成28年4月1日設置済みセンターのデータを集計。）



愛知県に寄せられた相談事例

◎無料体験後に契約した痩身エステが高額だと思うので解約したい。(20代、女性)

路上で「エステの無料体験をやっている。」と声をかけられたのでチケットを貰い、店を訪れてマッサージを体験した。その際、痩身エステの勧誘を受け、美脚と上半身・下半身の痩身コースを50万円で契約した。12回の分割払いとし、施術で店を訪れた際に毎月現金で支払うことにした。2回目の施術の時に、モニターに勧誘され、「月々1万円程度高くなるだけだ。キャンペーン期間中なので、今決めないといけない。」と言われ、さらに15万円の契約をした。高額で支払えないので解約したい。

(助言) 当初契約分については、契約書面を確認したところ、特定商取引法の特定継続的役務提供取引に該当し、中途解約をすることができるため、その旨をエステ店に申し出るよう助言した。追加契約分については、クーリング・オフ期間内であるため、クーリング・オフできる旨を助言した。

◎脱毛エステを契約。肌に合わず、支払いも不安なので、やめたい。(20代、女性)

インターネットで見つけたエステ店の体験クーポンを利用した後、全身脱毛を契約し、複数回の施術を終えた。6日前、施術のために店を訪れた際、「まだ脱毛しきれていない。もう1年、全身脱毛をしないか。」と勧誘され、36万円で契約した。その場で内金5千円をクレジットカードで支払った。残金は6回払いにし、施術の際にクレジットカードで支払うことにした。しかし、よく考え直したら、施術後に肌のかゆみを感じるがあったし、高額な支払に不安を感じるので、やめたい。

(助言) 契約書面を確認したところ、特定継続的役務提供取引に該当し、クーリング・オフをすることができるため、エステ店とクレジットカード会社の両方にハガキでクーリング・オフを通知するよう助言した。

痩身・脱毛エステに関するトラブルを防ぐためのアドバイス

●契約は慎重にしましょう。

- ・ 無料体験や割引体験クーポン、友人の紹介などで訪れたエステ店で勧誘をされ、その場で高額な契約をしてしまうケースが多く見受けられます。契約にあたっては、そのサービスの必要性や支払い可能な契約金額であるか等、十分に検討してから契約をしましょう。

●身体の異状を感じたら、施術を中止しましょう。

- ・ 施術にあたっての注意事項や施術後のケア等の説明を受け、十分理解した上で契約をしましょう。身体の異状を感じた場合は、すぐにエステ店に申し出るとともに、必要に応じて医師の診察を受けましょう。なお、治療費等の請求を希望する場合は、医療機関が施術との因果関係を証明した診断書が必要になります。

●クーリング・オフや中途解約について理解しておきましょう。

- ・ エステティックサービスで、契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超える場合は、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当しますので、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフをすることができます。
- ・ また、クーリング・オフ期間が過ぎても、法律で定められた解約料等(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)を支払い、中途解約をすることができます。

トピックス

～こちらにも御注意ください～

「民事訴訟管理センター」からの架空請求はがきに注意！！

「未納金があり、訴訟を開始する。」「給与、動産、不動産を差し押さえる。」といった内容の「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」なるはがきが突然届き、裁判を取り下げるためには最終期日までに「民事訴訟管理センター」に電話するよう書かれている。どうしたらいいかという相談が、平成29年3月末から4月にかけて急増しています。

《アドバイス》

- 訴訟を開始するといった身に覚えのないはがきが届いても無視してください。こうしたはがきは不特定多数に送りつける架空請求の手口であり、相手にする必要はありません。
- **はがきに記載された相談窓口に連絡しないでください。**記載された番号に電話をすると、ご自身の電話番号が知られてしまうとともに、さらに不安をあおって現金やギフトカードなどを請求されます。
- 不安な場合は、まずは**最寄りの消費生活相談窓口**へ相談しましょう。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早めに愛知県消費生活総合センター及び西三河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。

愛知県の消費生活センター			
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
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
※平成29年3月末日をもって、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			※H29.5.23現在
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○東海市消費生活相談窓口	(052)603-2211
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○知立市消費生活相談窓口	(0566)83-1111(内線202)
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
		○扶桑町消費生活相談窓口	(0587)93-1111
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!)			