

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成24年1月号（No. 284）＞

◎ 20代の女性に多発!!

「エステティックサービス」の強引な勧誘に注意!!

- ◇ 平成23年4月から11月までに愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた「エステティックサービス」に関する相談件数は144件と、依然として多くの相談が寄せられています。その内、契約当事者が20代の相談が78件と5割以上（54.2%）を占めています。
- ◇ 業者は無料体験などで勧誘し、「きれいになりたい」という若い女性の心理につけ込み、強引に契約を迫ることもあります。必要がないと思ったら、あいまいな返事をしないできっぱりと断りましょう。

○ 消費生活相談の概要—速報—

＜平成23年度（4月～11月）の相談の特徴＞

- ◇ 平成23年11月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,413件で、平成23年4月から11月までに寄せられた相談件数の累計は11,716件となりました。この件数は、平成22年度の同期（11,504件）に比べて、1.8%（212件）増加しています。
- ◇ 契約当事者の年代別で増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期157件増、「40代」が同118件増の順となっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成23年度4月～11月）

単位：件

	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
11月	575	186	81	109	222	66	27	147	1,413
23(4～11)	5,038	1,565	685	849	1,749	585	209	1,036	11,716
前年同期	4,965	1,249	753	839	1,750	648	201	1,099	11,504

愛知県県民生活部県民生活課

* この内容は、1月10日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

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

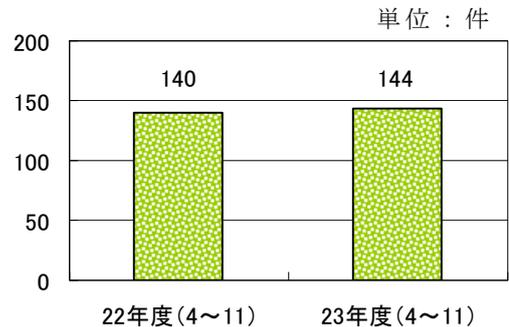
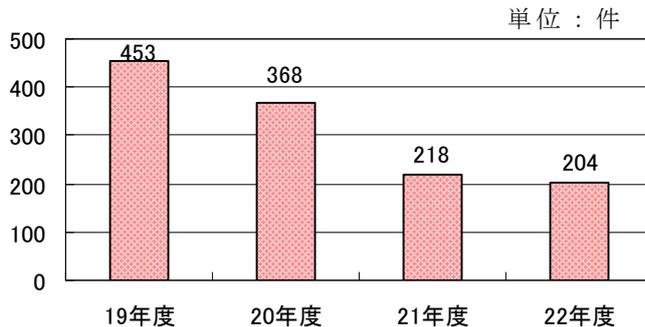
広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

20代の女性に多発!! 「エステティックサービス」の強引な勧誘に注意!!

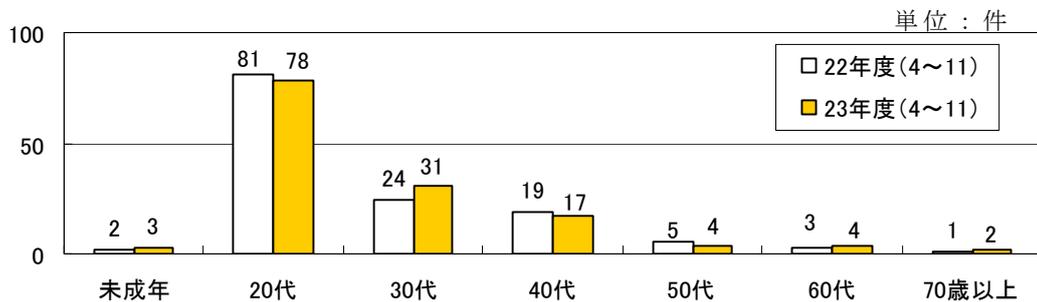
<最近の相談事例から>

- ◇ 平成23年4月から11月までに愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた「エステティックサービス」に関する相談件数は144件と、依然として多くの相談が寄せられています。その内、契約当事者が20代の相談が5割以上（54.2%）を占めています。
- ◇ 業者は無料体験などで勧誘し、「きれいになりたい」という若い女性の心理につけ込み、「このままじゃ手遅れになる」などと、不安をあおって強引に契約を迫ることもあるので注意しましょう。
- ◇ 受けようとしているエステが本当に自分に必要なサービスかどうかをよく考えましょう。強引に勧誘されたり、契約を急がされても、その場ですぐに契約をしないで、冷静に考える時間を持ちましょう。
- ◇ 長期間の契約やエステを受けるために必要な商品（関連商品）として化粧品や健康食品をセットで契約することで、契約金額が高額化することもありますので契約内容を書面でよく確認してから契約するようにしましょう。

○「エステティックサービス」に関する相談件数の推移



○契約当事者の年代別



* その他年代不明：5名（22年度）
5名（23年度）

○契約当事者の性別

- ①女性：130件（90.3%） ②男性：12件 不明：2件

○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：86件（59.7%） ②家事従事者：25件 ③学生：13件 ほか

○契約購入金額

平均：31万円 最高額：147万円

○既払金額

平均：11万円 最高額：80万円

○エステの種類別

- ①痩身エステ：46件（31.9%） ②脱毛エステ：38件 ③美顔エステ：32件 ほか

○相談事例

中央県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者

痩身エステの無料体験に行ったところ、写真を見ながら「このままだとやばい。下半身だけのコースもあるが全身コースのほうがいい」と勧められ、合計525,000円の痩身エステのクレジット契約をした。頭金5,000円を払った。だが、よく考えると高額なのでやめたいと思い、電話でクーリング・オフを申し出た。業者は「店に来て、相談して」と言った。このままでもいいのか心配で業者に電話したら「頭金返金の手続きがある」と言われたので店に行った。「クーリング・オフのはがきが届いていない。一括で払うか、契約変更して」と言われた。一括で払えないので420,000円のクレジット契約をした。クーリング・オフしたのに話がおかしいと思った。すべてやめて、払ったお金を返金してほしい。

電話でクーリング・オフを申し出て了承された。店に行ったら「はがきが届いていないからクーリング・オフできない」と言われたのはクーリング・オフ妨害にあたる。クーリング・オフすることができると伝え、書面の書き方を助言した。あっせんの結果、契約は解除され、払ったお金は返金された。

尾張県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者

友人に誘われてエステの無料体験に行った。「骨盤がゆがんでいる」などと言われ、痩身エステの24回コースとサプリメントを勧められた。興味がなかったし、月々の支払額が高額だったので断ったが、月々の支払額を下げ「この額なら支払えるでしょう」と説得された。契約内容を確認したら支払い総額が50万円近くになっており、返済期間も1年と説明されたのに2年になっていた。「母に相談したい」と伝えしたが、「今しかこの値段にできない」とさらに説得され、仕方なく契約した。クーリング・オフしたい。

クーリング・オフ期間内なので、書面にて契約を解除する旨を販社と信販それぞれに通知するよう助言した。その際、必ずコピーを手元に残すよう、併せて伝えた。

○アドバイス

- ・受けようとしているエステが、本当に自分に必要なサービスかどうかをよく考えてから契約しましょう。巧みな誘いや強引な勧誘には十分注意し、必要がないと思ったら、あいまいな返事をしないできっぱりと断りましょう。
- ・契約する場合でも、初めから長期間の契約をせずに、まず、1回は試してみましよう。それで信用できるようであれば、効果をみながら徐々に回数を増やすようにしましょう。
- ・エステティックのうち、契約金額が5万円を超え、かつ、期間が1ヶ月を超える契約は、「特定商取引に関する法律」の特定継続的役務として規制されています。契約内容についての書面を受取った日から8日以内であれば無条件解除（クーリング・オフ）することができます。
- ・クーリング・オフ期間経過後も、契約期間内であれば、理由に関係なく中途解約ができます。中途解約の場合の解約手数料や損害賠償には上限（未使用のサービス料金の1割か2万円のいずれか低い額）が定められています。
- ・エステティックを受けるために必要な商品（関連商品）として化粧品や健康食品、下着類を購入し、未使用（未開封）の場合には、あわせてクーリング・オフや中途解約をすることができます。
- ・万一困ったら、早めに最寄りの県民生活プラザに相談しましょう。

消費生活相談の概要 一速報一

＜平成23年度（4月～11月）の相談の特徴＞

☆ 未成年と40代以上の各年代からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「30代」が2,215件で最も多く、全体の18.9%を占め、次いで、「40代」の2,203件（18.8%）、「60代」「70歳以上」の1,525件（13.0%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期157件増（1,525件）、「40代」が同118件増（2,203件）となっています。

☆ デジタルコンテンツに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が4,062件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、フリーローン・サラ金などの「金融保険サービス」の1,427件、音響映像機器、電話機・電話機用品などの「教養娯楽品」の918件の順となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が3,316件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の359件、「工事・建築」の310件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期317件増（3,316件）、「ファンド型投資商品」の同276件増（359件）の順になっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、7,855件で、全体の67.0%を占めています。なかでも、「通信販売」に関する相談が4,988件で最も多く、店舗外取引に関する相談の63.5%を占め、次いで、「訪問販売」の1,365件（17.4%）、「電話勧誘販売」の1,234件（15.7%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が3,303件（対前年同期308件増）、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が163件（同129件増）と増加しています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
11月	82	158	254	235	154	226	203	101	1,413
23年度(4~11)	597	1,379	2,215	2,203	1,470	1,525	1,525	802	11,716
構成比(%)	(5.1)	(11.8)	(18.9)	(18.8)	(12.5)	(13.0)	(13.0)	(6.9)	(100.0)
前年同期	588	1,679	2,250	2,085	1,363	1,420	1,368	751	11,504
対前年同期 増減数	(+9)	(-300)	(-35)	(+118)	(+107)	(+105)	(+157)	(+51)	(+212)
対前年同期 増減率(%)	(+1.5)	(-17.9)	(-1.6)	(+5.7)	(+7.9)	(+7.4)	(+11.5)	(+6.8)	(+1.8)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	住居品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
11月	451	111	64	53	955	481	184	63	45	7	1,413
23年度(4~11)	3,819	918	455	449	7,820	4,062	1,427	520	346	77	11,716
構成比(%)	(32.6)	(7.8)	(3.9)	(3.8)	(66.7)	(34.7)	(12.2)	(4.4)	(3.0)	(0.7)	(100.0)
前年同期	4,039	1,005	553	414	7,365	3,655	1,268	544	355	100	11,504
対前年同期 増減数	(-220)	(-87)	(-98)	(+35)	(+455)	(+407)	(+159)	(-24)	(-9)	(-23)	(+212)
対前年同期 増減率(%)	(-5.4)	(-8.7)	(-17.7)	(+8.5)	(+6.2)	(+11.1)	(+12.5)	(-4.4)	(-2.5)	(-23.0)	(+1.8)

※主な商品等 教養娯楽品…音響映像機器136件、電話機・電話機用品129件、新聞88件など
 住居品…布団類109件、ルームエアコン38件、浄水器32件、電気洗濯機24件など
 被服品…ネックレス67件、着物類40件、指輪32件、靴26件、婦人用バッグ23件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,316件、インターネット接続回線198件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品359件、フリーローン・サラ金206件など
 教養娯楽サービス…宝くじ83件、旅行代理業66件、コンサート37件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス144件、医療サービス50件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11月	デジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	工事・建築	株	化粧品	インターネット接続回線	四輪自動車	テレビ放送サービス	修理サービス	フリーローン・サラ金	
	386	53	46	36	35	30	26	21	21	20	
23年度(4~11)	デジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	工事・建築	四輪自動車	フリーローン・サラ金	株	インターネット接続回線	健康食品	修理サービス	公社債	
	3,316	359	310	267	206	202	198	192	188	175	
前年同期	2,999	83	287	277	208	211	168	155	142	109	
対前年同期 増減数	(+317)	(+276)	(+23)	(-10)	(-2)	(-9)	(+30)	(+37)	(+46)	(+66)	
対前年同期 増減率(%)	(+10.6)	(+332.5)	(+8.0)	(-3.6)	(-1.0)	(-4.3)	(+17.9)	(+23.9)	(+32.4)	(+60.6)	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が285件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
11月	164	580	183	6	19	17	969
23年度(4~11)	1,365	4,988	1,234	37	139	92	7,855
構成比(%)	(17.4)	(63.5)	(15.7)	(0.5)	(1.8)	(1.1)	(100.0)
前年同期	1,426	4,423	1,147	38	159	159	7,352
対前年同期 増減数	(-61)	(+565)	(+87)	(-1)	(-20)	(-67)	(+503)
対前年同期 増減率(%)	(-4.3)	(+12.8)	(+7.6)	(-2.6)	(-12.6)	(-42.1)	(+6.8)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
11月	工事・建築 24	テレビ放送サービス 12	新聞 10	給湯システム 9	布団類 7
23年度(4~11)	工事・建築 162	新聞 80	ソーラーシステム 71	布団類 58	テレビ放送サービス 55
対前年同期 増減数	(+4)	(+26)	(+31)	(-4)	(+24)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
11月	デジタルコンテンツ 384	化粧品 19	宝くじ 9	音響・映像ソフト 8	健康食品 5
23年度(4~11)	デジタルコンテンツ 3,303	ファンド型投資商品 112	宝くじ 81	化粧品 79	健康食品 52
対前年同期 増減数	(+308)	(+108)	(+34)	(+41)	(+7)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
11月	ファンド型投資商品 43	株 29	インターネット接続回線 17	公社債 14	固定電話サービス 5
23年度(4~11)	ファンド型投資商品 163	株 151	公社債 120	新築分譲マンション 86	インターネット接続回線 74
対前年同期 増減数	(+129)	(+3)	(+44)	(-36)	(-4)

(4) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
11月	化粧品 2	健康食品 1	単行本 1	カレンダー 1	かばん 1
23年度(4~11)	単行本 8	健康食品 4	化粧品 2	雑誌 2	緑茶 1
対前年同期 増減数	(+2)	(+0)	(+1)	(+0)	(+1)

(5) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
11月	化粧品 8	健康食品 2	布団類 2	ミネラルウォーター 2	女性下着 1
23年度(4~11)	健康食品 44	化粧品 25	布団類 5	家庭用電気治療器具 5	洗浄剤等 4
対前年同期 増減数	(+9)	(-11)	(+5)	(+3)	(+2)

表4 主な商法別の相談件数

単位：件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	資格商法	キャッチセールス
11月	19	8	6	4	5	0
23年度(4~11)	139	90	60	38	24	13
対前年同期 増減数	(-20)	(-84)	(-20)	(-22)	(-18)	(-9)

※主な商品等
 マルチ商法……健康食品、化粧品、布団類、家庭用電気治療器具など
 内職・モニター商法……ワープロ・パソコン内職、販売業内職、パチンコ関連内職など
 アポイントメントセールス……ネックレス、複合サービス会員、指輪、エステティックサービスなど
 催眠商法……家庭用電気治療器具、健康食品、布団類、健康器具など
 資格商法……資格取得用教材、行政書士資格講座、旅行関連資格講座など
 キャッチセールス……エステティックサービス、タレント・モデル養成教室など