

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成24年10月号 (No. 293) >

エステティックサービスに関する相談が増加！

強引な勧誘に負けずに、断る勇気を持ちましょう

- ☆ 平成24年4月から8月まで、愛知県の8か所の県民生活プラザには、エステティックサービスに関する相談が111件寄せられ、前年同期(92件)と比べて20.7%(19件)増加しました
- ☆ 「契約後、予約の電話をしているが一度も繋がらない。」、「痩身エステを契約したが、通っているうちに補正下着を購入させられた。」、「美顔エステのお試し体験をしたら、顔にやけど状の後が残った。」などの相談が、20代を中心に寄せられています。
- ☆ チラシ、タウン誌、ネット広告だけに頼らず、自分で情報収集してエステに出向くかどうか決めましょう。お試し体験後に契約を急がされても、その場で決めないで、よく考えてから判断しましょう。



消費生活相談の概要一速報一

<平成24年度(4~8月)の相談の特徴>

- ◇ 平成24年8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1,371件で、平成24年8月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は6,957件となりました。この件数は、平成23年同期(7,482件)と比べて、7.0%(525件)減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,312件で最も多くなっています。また、増加件数では、「70歳以上」が対前年同期46件増(991件)で最も多くなっています。

県民生活プラザ別相談件数(平成24年度4~8月)

単位:件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
8月	601	170	82	117	183	83	15	120	1,371
24(4~8)	3,061	890	471	552	949	360	94	580	6,957
前年同期	3,256	976	440	548	1,128	382	132	620	7,482

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、10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。

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

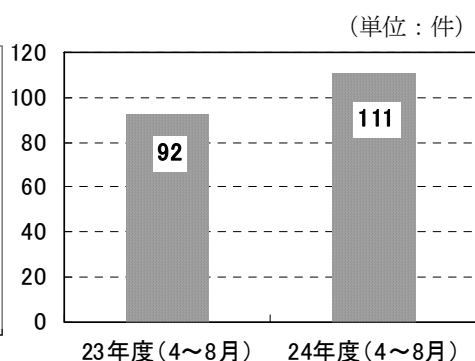
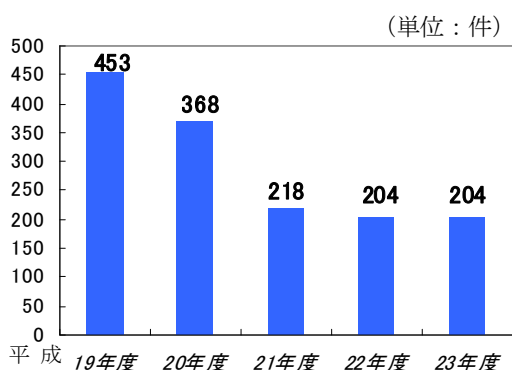
または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

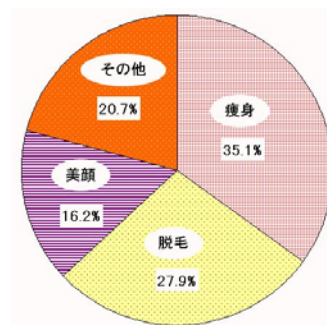
エステティックサービスに関する相談が急増しています。
 契約の際は慎重に、十分納得してから決めましょう。 <最近の相談事例から>

- ♥ エステティックサービスに関する相談はここ数年減少傾向にありましたが、平成24年4月から8月の間には111件の相談が寄せられ、前年同期（92件）と比べ20.7%増加しました。
- ♥ サービス内容別では、痩身（39件）、脱毛（31件）、美顔（18件）の順となっています。
- ♥ 契約当事者の年代別では、「20代」が67件で、全体の60.4%を占めています。
- ♥ 相談内容別分類では、契約書面の不備・契約不履行等の「契約・解約」に関する相談が100件と全体の90.1%を占め、次に強引な勧誘・長時間勧誘等の「販売方法」に関する相談が46件となっています。

○エステティックサービスに関する相談件数の推移



○エステの種類別 (24年度4月～8月)



○契約当事者の年代別

年代	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明
件数	5	67	20	8	4	1	0	6
割合	4.5%	60.4%	18.0%	7.2%	3.6%	0.9%	0.0%	5.4%

【エステティックサービスに関する相談の状況（平成24年度（4～8月））】

- 契約当事者の性別
 - ①女性：107件（96.4%） ②男性：3件 ③不明：1件
- 契約当事者の職業別
 - ①給与生活者：71件（64.0%） ②学生：21件 ③家事従事者：7件 ④無職：5件 ほか
- 契約購入金額
 - 平均：292,900円 最高額：1,500,000円
- 既払金額
 - 平均：123,700円 最高額：1,500,000円
- 相談内容別件数（複数項目で集計）
 - ①契約・解約：100件（90.1%） ②販売方法：46件 ③価格料金：32件 ほか
- サービス内容別件数
 - ①痩身エステ：39件（35.1%） ②脱毛エステ：31件 ③美顔エステ：18件 ほか





相談事例

クーリングオフに関する相談 (西三河県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者)

昨日、友人にヘッドスパと肌診断をしてくれるから体験してみないかと誘われ、サロンに行った。午前11時頃から午後3時頃まで、体験と説明を受けた。

肌診断はアンケートに答えただけで、診断はなかった。アンケートに基づき、コースや金額の話に進んでいった。強引な勧誘で断りきれずに、24回の施術で38万円のコースと、エステに必要といわれて2万円の化粧品を契約した。やめたい。

クーリングオフができることを説明し、書面通知の方法を助言した。

中途解約に関する相談 (尾張県民生活プラザ 20代 女性 給与生活者)

ディスカウントストア内の出店で無料のハンドマッサージを受けた後、エステのお試し券を2,100円で購入。友人と一緒にサロンに行き、痩身エステを受けた。施術後、友人と別々にされ、「給料はいくらもらっているか。毎月8千円なら払えるだろう。」と勧められ、断り切れずに30万円の契約をした。分割払いの手数料は6万円だと後で知った。高額の手数料がかかるのなら契約しなかった。ネットで調べたら、補正下着を勧められたなどの書き込みのある評判の良くない業者だった。不安なので解約したい。

中途解約する方法があることを説明。信販会社に支払停止の通知書を出し、事業者には解約通知を出すよう助言した。後日、事業者から送られてきた精算に関する書類を持って来所されたので、内容を確認し、精算額の不足分を振込んだ後、信販会社に解約処理がされたことを確認するよう助言した。



アドバイス

- ・ ネットで共同購入した割引クーポンや、アンケートに答えて受け取った無料エステ券に引かれて店に行ったら、高額な契約を迫られ、断りきれずに契約してしまったという相談も多く見受けられます。
無料、格安などの甘い誘いは要注意です。信用できる店かどうか、よく調べましょう。
- ・ 必要のないサービスや支払う自信のない契約を迫られたら、きっぱりと断りましょう。契約をする場合でも、最初から長期間の契約は避け、信用できるように徐々に回数を増やすようにしましょう。
- ・ エステティックサービスは、契約金額が5万円を超え、かつ期間が1か月を超える場合には「特定商取引に関する法律」の規定に基づき、契約内容等を記載した書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフすることができます。
- ・ クーリング・オフの期間を過ぎても、中途解約することができます。
- ・ 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。



お困りの際には、早めに最寄りの県民生活プラザ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。

消費生活相談の概要 一速報一

＜平成24年度（4月～8月）の相談の特徴＞

☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,312件で最も多く、全体の18.9%を占め、次いで、「30代」の1,278件（18.4%）、「70歳以上」の991件（14.2%）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46件増（991件）となっています。

☆ 保健福祉サービス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2,307件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の755件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の546件の順となっています。増加件数の多いものは、エステティックサービス、医療サービスなどの「保健福祉サービス」が対前年同期66件増（280件）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1,766件で最も多く、次いで、「工事・建築」の203件、「四輪自動車」の164件の順となっています。

増加件数の多いものは、「工事・建築」の対前年同期21件増（203件）、次いで、「エステティックサービス」が同19件増（111件）となっています。

☆ 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、4,453件で、全体の64.0%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が2,721件で最も多く、店舗外取引に関する相談の61.1%を占め、次いで、「訪問販売」の886件（19.9%）、「電話勧誘販売」の668件（15.0%）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1,752件で最も多くなっています。

増加件数の多いものは、訪問販売の「工事・建築」が対前年同期14件増（115件）、次いで、通信販売の「電話音声情報」が同13件増（31件）、通信販売の「旅行代理業」が同12件増（27件）となっています。

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
8月	78	180	238	258	163	150	176	128	1,371
24年度(4~8)	334	831	1,278	1,312	766	789	991	656	6,957
構成比(%)	(4.8)	(11.9)	(18.4)	(18.9)	(11.0)	(11.3)	(14.2)	(9.5)	(100.0)
前年同期	395	871	1,408	1,447	939	956	945	521	7,482
対前年同期 増減数	(-61)	(-40)	(-130)	(-135)	(-173)	(-167)	(+46)	(+135)	(-525)
対前年同期 増減率(%)	(-15.4)	(-4.6)	(-9.2)	(-9.3)	(-18.4)	(-17.5)	(+4.9)	(+25.9)	(-7.0)

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	被服品	住居品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	保健福祉 サービス	教養娯楽 サービス		
8月	442	103	67	46	914	465	151	59	50	15	1,371
24年度(4~8)	2,233	546	295	253	4,654	2,307	755	280	268	70	6,957
構成比(%)	(32.1)	(7.8)	(4.2)	(3.6)	(66.9)	(33.2)	(10.9)	(4.0)	(3.9)	(1.0)	(100.0)
前年同期	2,473	578	283	288	4,960	2,615	896	214	321	49	7,482
対前年同期 増減数	(-240)	(-32)	(+12)	(-35)	(-306)	(-308)	(-141)	(+66)	(-53)	(+21)	(-525)
対前年同期 増減率(%)	(-9.7)	(-5.5)	(+4.2)	(-12.2)	(-6.2)	(-11.8)	(-15.7)	(+30.8)	(-16.5)	(+42.9)	(-7.0)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品83件、新聞59件、音響・映像機器47件、パソコン37件など
 被服品…ネックレス37件、指輪21件、財布類21件、婦人用バッグ19件、着物類16件など
 住居品…布団類46件、ルームエアコン21件、換気扇フィルター13件、ミシン13件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,766件、インターネット接続回線131件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品143件、公社債90件、生命保険84、株80件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス111件、医療サービス30件、歯科治療28件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業36件、宝くじ22件、資格講座21件、スポーツ・健康教室21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
8月	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	四輪自動車	インターネット 接続回線	エステティック サービス	健康食品	フリーロー ン・サラ金	携帯電話 サービス	ファンド型 投資商品	公社債	
	365	36	30	25	25	24	22	21	21	21	
24年度(4~8)	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	四輪自動車	ファンド型 投資商品	インターネット 接続回線	エステティック サービス	健康食品	携帯電話 サービス	修理サービ ス	公社債	
	1,766	203	164	143	131	111	108	106	103	90	
前年同期	2,120	182	161	232	124	92	134	97	125	104	
対前年同期 増減数	(-354)	(+21)	(+3)	(-89)	(+7)	(+19)	(-26)	(+9)	(-22)	(-14)	
対前年同期 増減率(%)	(-16.7)	(+11.5)	(+1.9)	(-38.4)	(+5.6)	(+20.7)	(-19.4)	(+9.3)	(-17.6)	(-13.5)	

※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186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情報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
8月	173	551	115	4	19	11	873
24年度(4~8)	886	2,721	668	15	103	60	4,453
構成比(%)	(19.9)	(61.1)	(15.0)	(0.3)	(2.3)	(1.4)	(100.0)
前年同期	882	3,204	747	26	92	59	5,010
対前年同期 増減数	(+4)	(-483)	(-79)	(-11)	(+11)	(+1)	(-557)
対前年同期 増減率(%)	(+0.5)	(-15.1)	(-10.6)	(-42.3)	(+12.0)	(+1.7)	(-11.1)

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
8月	工事・建築 22	新聞 10	公社債 6	テレビ放送サービス 5	ソーラーシステム 5
24年度(4~8)	工事・建築 115	ソーラーシステム 47	新聞 43	テレビ放送サービス 40	布団類 32
対前年同期 増減数	101 (+14)	47 (+0)	53 (-10)	29 (+11)	38 (-6)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	デジタルコンテンツ 363	旅行代理業 10	電話音声情報 9	健康食品 9	化粧品 8
24年度(4~8)	デジタルコンテンツ 1,752	化粧品 37	電話音声情報 31	健康食品 30	旅行代理業 27
対前年同期 増減数	2,116 (-364)	48 (-11)	18 (+13)	38 (-8)	15 (+12)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	公社債 14	ファンド型投資商品 10	インターネット接続回線 9	健康食品 8	株 6
24年度(4~8)	ファンド型投資商品 85	公社債 61	株 53	インターネット接続回線 49	健康食品 34
対前年同期 増減数	83 (+2)	68 (-7)	81 (-28)	42 (+7)	29 (+5)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
8月	健康食品 4	化粧品 3	婦人下着 2	家庭用電気治療器具 1	販売業内職 1
24年度(4~8)	健康食品 26	化粧品 14	ファンド型投資商品 10	家庭用電気治療器具 4	浄水器 3
対前年同期 増減数	32 (-6)	12 (+2)	1 (+9)	4 (+0)	2 (+1)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
8月	単行本 1	婦人礼服 1	/	/	/
24年度(4~8)	単行本 4	雑誌 3	化粧品 1	ネックレス 1	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	6 (-2)	1 (+2)	0 (+1)	0 (+1)	0 (+1)