

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成25年8月号 (No. 303) >

エステティックサービスのトラブルにご注意ください!

「まつげエクステで目が腫れ、救急病院に行った」、「レーザー脱毛で全治一か月の火傷になり、皮膚科に通院している」、「眉毛の脱毛エステで、まぶたの皮がめくれた」など、健康被害の相談が寄せられています。

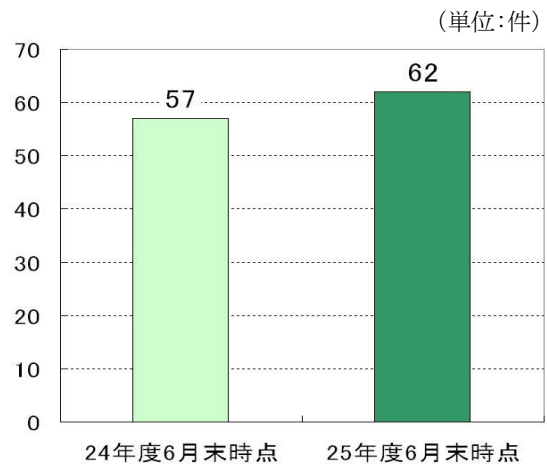
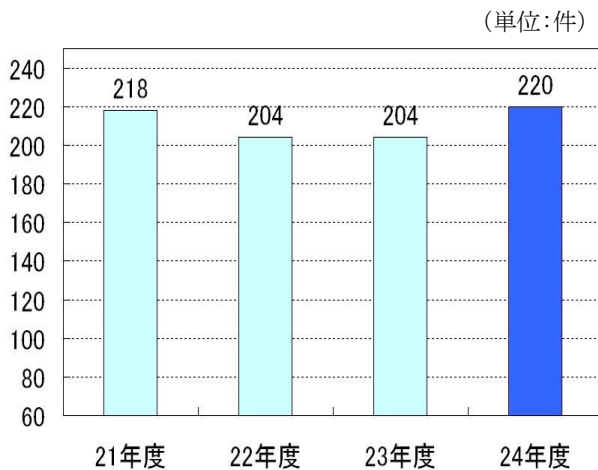
また「通っていたエステが倒産した。未施術の金額を返金してほしい」など、エステ業者の倒産による相談も寄せられています。

● 広告や口コミだけで安易に決めないで、業者の信頼性や、本当に必要な施術かどうかをよく考えてから契約をしましょう。

● エステ会社が倒産した場合は、返金を受けられない可能性が高いため、長期契約や契約の更新は慎重にしましょう。

※ 過去6か月間のエステに関する相談の傾向につきましては、2～3ページをご覧ください。

○ エステに関する相談件数の推移



☆ エステに関する相談件数は平成22年度からは少し減少しましたが、24年度から増加傾向にあります。平成25年4月から6月までに寄せられた相談は62件で、前年同期に比べて8.8% (5件) 増えています。

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、8月9日午前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。

エステの契約は慎重に。健康被害の報告も！

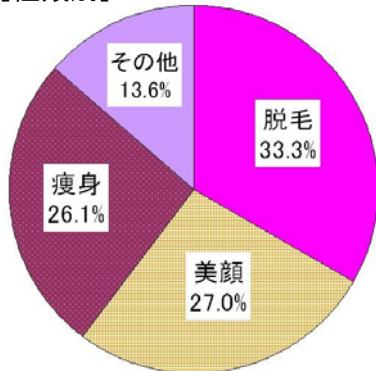
＜過去半年の相談事例から（平成25年1月～6月）＞

☆平成25年1月から6月までに寄せられたエステティックサービスに関する相談は111件で、種類別では、脱毛エステが33.3%（37件）と多く、次いで美顔エステ、痩身エステの順になっています。

☆相談内容別では、契約・解約に関する相談が最も多く、解約時に高額な違約金を請求されたり、解約に応じないなどの相談が多数寄せられています。

【エステティックサービスに関する相談状況（平成25年1月～6月）】

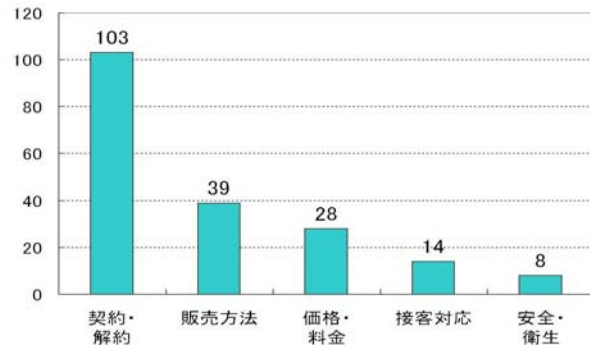
[種類別]



(単位: %)

脱毛	37件
美顔	30件
痩身	29件
その他	15件

[相談内容別]



(単位: 件)

【契約・解約】 中途解約に伴う違約金の請求、倒産などによる未施術分の返金不能など

【販売方法】 強引な勧誘や、友人を使った紹介販売など

【価格・料金】 高額なローン支払い、化粧品・サプリメントの高額購入など

【接客対応】 接客対応に対する不満など

【安全・衛生】 熱傷や皮膚障害などの健康被害

◆契約当事者の性別

①女性：106件（95.5%） ②男性：4件 ③無回答：1件

◆契約当事者の年齢

①20代：51件（45.9%） ②40代：24件 ③30代：21件 ほか

◆契約当事者の職業別

①給与生活者：76件（68.5%） ②家事従事者：17件 ③学生：12件 ほか

◆契約購入金額

平均：264,000円 最高額：350万円

◆既払金額

平均：96,000円 最高額：130万円



相談事例

まつげエクステで目が腫れた。損害賠償希望

（中央県民生活プラザ 相談者：40代女性）

フリーペーパーで「まつげエクステ初回5,000円」という記事を見て、A店で施術を受けた。2週間に1回メンテナンスに行くと格安だと言われ、3、4回通った。まつ毛をつける接着剤は揮発性があるのに目をあけたまま接着剤をつけられた結果、目が腫れて店のオーナーに救急病院に連れて行かれた。まつげエクステを取ったら腫れは治った。業者に電話で確認したら、美容師免許を持っていないのに施術したことが分かった。損害賠償請求をしたい。

まつ毛エクステを施術するには美容師の資格が必要であることを告げ、損害賠償請求については、医師の診療を受けた上で、弁護士に相談するよう案内した。

レーザー脱毛で全治一か月のやけどをした。

(尾張県民生活プラザ 相談者：20代女性)

レーザーを当て、毛根を燃やして脱毛すると説明を受けた。10回の施術で9,600円と聞いて契約した。施術中は痛みがあると聞いていたが、痛みが強かったので申し出たら、出力を下げた。その後も痛みはあったが、10分くらいだったので我慢した。帰宅後ヒリヒリと痛みが続き、患部やその周りも赤黒くなっていた。翌日エステの業者と一緒に皮膚科を受診したら、全治一か月の火傷と診断された。担当者は経験が浅かった。謝罪がないのは不満。

レーザー脱毛は医師免許が必要なことを説明するとともに、保健所にも相談するよう助言した。相談員から業者に確認したところ「既払い金は返金した。通院のたびに業者が付き添い、治療費は全額払っている」と言われた。慰謝料については、医師から診断書をもらい交渉するよう案内した。その後、示談が成立したと報告があった。

通っていた脱毛エステが倒産した。未施術分を返してほしい。(中央県民生活プラザ 相談者：30代女性)

1度目の契約は29万円。1年後に2度目の15万円の契約をした。12回コースと言っていたが、契約書上は施術が6回で、残りの6回は無料のアフターサービスとなっている。

何回か施術をしたが残りの未施術分が7回残っていたので、予約を取り店に出向いたところ張り紙があり閉店していた。未施術分の代金を返してほしい。

業者は、超過債務で閉店した。その状況での未施術返金は極めて難しい。

今後、業者が破産手続きを取り、管財人の弁護士から連絡が入れば債権者届けを出すこととなる。ただし、未施術分が戻る保証はない。業者の保証会社から、エステの継承先業者を調整中との情報があった。残額の返金は難しいが、エステの継承先業者の情報について、保証会社に問い合わせるよう案内した。

アドバイス

☆契約の前に、そのエステティックサービスが自分に本当に必要かどうかよく考えましょう。

無料体験や、友人の紹介で行ったエステサロンで勧誘されても、その場の雰囲気にならなれず、よく考えましょう。

☆最初から長期の契約をするのはなるべく避け、お試し期間をもちましょう。

初めから長期間の契約をしないで、なるべく短期の契約にし、その業者が信頼できそうであれば、徐々に期間を長くしていくようにしましょう。

☆身体の異常や痛みを感じたら、途中で必ずすぐに施術中止をしましょう。

健康被害にあわないためにも、異常や痛みを感じたら我慢しないで、すぐに申し出ましょう。

- レーザー脱毛は、医師でないとできません。
- まつ毛エクステンションは、美容師でないとできません。

エステを受ける場合は、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。



トラブルに遭った場合は、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ください。



消費生活相談の概要 ー速報ー

＜平成25年度（4月～6月）の相談の特徴＞

平成25年6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1,632件となり、平成25年6月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は4,761件となりました。この件数は、前年同期（4,238件）と比べて**12.3%（523件）増加**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年度4～6月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	新城	東三河	計
6月	708	175	105	146	212	87	35	164	1,632
H25(4～6)	2,093	481	286	406	708	268	90	429	4,761
前年同期	1,906	553	287	330	558	210	52	342	4,238

☆ **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、「70歳以上」が887件で最も多く全体の18.6%を占め、次いで、「40代」の815件（17.1%）、「30代」の740件（15.5%）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248件増（887件）となっています。

☆ **食料品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1,424件で最も多く、次いで、健康食品、飲料などの「食料品」の485件、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の463件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期349件増（485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1,055件で最も多く、次いで、「健康食品」の362件、「工事・建築」の124件の順となっています。増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期304件増（362件）、「インターネット接続回線」が同30件増（116件）、「ファンド型投資商品」が同22件増（122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3,128件で、総相談件数4,761件の65.7%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が1,817件で最も多く店舗外取引に関する相談の58.1%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の645件（20.6%）、「訪問販売」の503件（16.1%）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1,046件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期224件増（239件）、通信販売の「健康食品」が同30件増（42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
6月	76	167	242	285	203	210	324	125	1,632
25年度(4~6)	226	508	740	815	597	625	887	363	4,761
構成比(%)	(4.7)	(10.7)	(15.5)	(17.1)	(12.5)	(13.1)	(18.6)	(7.8)	(100.0)
前年同期	194	498	775	799	463	469	639	401	4,238
対前年同期 増減数	(+32)	(+10)	(-35)	(+16)	(+134)	(+156)	(+248)	(-38)	(+523)
対前年同期 増減率(%)	(+16.5)	(+2.0)	(-4.5)	(+2.0)	(+28.9)	(+33.3)	(+38.8)	(-9.5)	(+12.3)

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
		食料品	教養 娯楽品	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		
6月	704	144	114	95	913	473	148	47	50	15	1,632
25年度(4~6)	1,910	485	324	251	2,811	1,424	463	174	163	40	4,761
構成比(%)	(40.1)	(10.2)	(6.8)	(5.3)	(59.0)	(29.9)	(9.7)	(3.7)	(3.4)	(0.9)	(100.0)
前年同期	1,358	136	334	184	2,843	1,412	468	157	158	37	4,238
対前年同期 増減数	(+552)	(+349)	(-10)	(+67)	(-32)	(+12)	(-5)	(+17)	(+5)	(+3)	(+523)
対前年同期 増減率(%)	(+40.6)	(+256.6)	(-3.0)	(+36.4)	(-1.1)	(+0.8)	(-1.1)	(+10.8)	(+3.2)	(+8.1)	(+12.3)

※主な商品等 食料品…健康食品362件、飲料43件、魚介類23件、調理食品12件、穀類11件など
 教養娯楽品…電話機・電話機用品43件、新聞26件、音響・映像機器23件、パソコン22件など
 被服品…婦人用バッグ40件、運動ぐつ21件、財布類20件、靴16件、ネックレス16件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,055件、インターネット接続回線116件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品122件、公社債64件、フリーローン・サラ金57件など
 教養娯楽サービス…宝くじ27件、旅行代理業20件、スポーツ・健康教室16件、資格講座13件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス62件、医療サービス23件、募金14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
6月	デジタルコ ンテンツ	健康食品	インターネット 接続回線	工事・建築	ファンド型 投資商品	公社債	四輪自動車	修理サービ ス	布団類	携帯電話 サービス	
	349	108	42	42	31	29	29	21	20	20	
25年度(4~6)	デジタルコ ンテンツ	健康食品	工事・建築	ファンド型 投資商品	インターネット 接続回線	四輪自動車	携帯電話 サービス	修理サービ ス	公社債	エステティッ クサービス	
	1,055	362	124	122	116	90	74	72	64	62	
前年同期	1,062	58	133	100	86	102	65	63	53	57	
対前年同期 増減数	(-7)	(+304)	(-9)	(+22)	(+30)	(-12)	(+9)	(+9)	(+11)	(+5)	
対前年同期 増減率(%)	(-0.7)	(+524.1)	(-6.8)	(+22.0)	(+34.9)	(-11.8)	(+13.8)	(+14.3)	(+20.8)	(+8.8)	

※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239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	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
6月	191	638	200	9	5	8	9	1,060
25年度(4~6)	503	1,817	645	63	21	28	51	3,128
構成比(%)	(16.1)	(58.1)	(20.6)	(2.0)	(0.7)	(0.9)	(1.6)	(100.0)
前年同期	557	1,644	421	66	10	0	38	2,736
対前年同期増減数	(-54)	(+173)	(+224)	(-3)	(+11)	(+28)	(+13)	(+392)
対前年同期増減率(%)	(-9.7)	(+10.5)	(+53.2)	(-4.5)	(+110.0)	(0.0)	(+34.2)	(+14.3)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。

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
6月	工事・建築 18	公社債 16	インターネット接続回線 12	布団類 10	印鑑 9
25年度(4~6)	工事・建築 64	インターネット接続回線 27	公社債 26	新聞 23	ソーラーシステム 22
対前年同期増減数	76 (-12)	18 (9)	6 (+20)	26 (-3)	36 (-14)

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
6月	デジタルコンテンツ 346	婦人用バッグ 15	健康食品 10	募金 10	財布類 8
25年度(4~6)	デジタルコンテンツ 1,046	健康食品 42	ファンド型投資商品 38	婦人用バッグ 36	宝くじ 20
対前年同期増減数	1,051 (-5)	12 (+30)	11 (+27)	12 (+24)	20 (0)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
6月	健康食品 74	ファンド型投資商品 19	インターネット接続回線 18	公社債 7	株 6
25年度(4~6)	健康食品 239	インターネット接続回線 55	ファンド型投資商品 50	公社債 29	株 27
対前年同期増減数	15 (+224)	34 (+21)	62 (-12)	39 (-10)	38 (-11)

(4) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	4
6月	健康食品 4	化粧品 2	布団類 1	シャンプー 1	
25年度(4~6)	健康食品 22	化粧品 7	ミネラルウォーター 5	音響・映像ソフト 2	電話機・電話機用品 2
対前年同期増減数	17 (+5)	9 (-2)	0 (+5)	0 (+2)	0 (+2)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	2	2	2	2
6月	健康食品 2	文庫本 1			
25年度(4~6)	健康食品 13	化粧品 1	ネックレス 1	財布類 1	単行本 1
対前年同期増減数	0 (+13)	1 (0)	1 (0)	0 (+1)	2 (-1)

(6) 訪問購入

単位：件

区分\順位	1	1	3	3	3
6月	婦人洋服 3	ネックレス 1	四輪自動車 1	自動二輪車 1	
25年度(4~6)	ネックレス 3	四輪自動車 3	コレクション用品 1	絵画・書画 1	指輪 1
対前年同期増減数	0 (+3)	0 (+3)	0 (+1)	0 (+1)	0 (+1)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。