

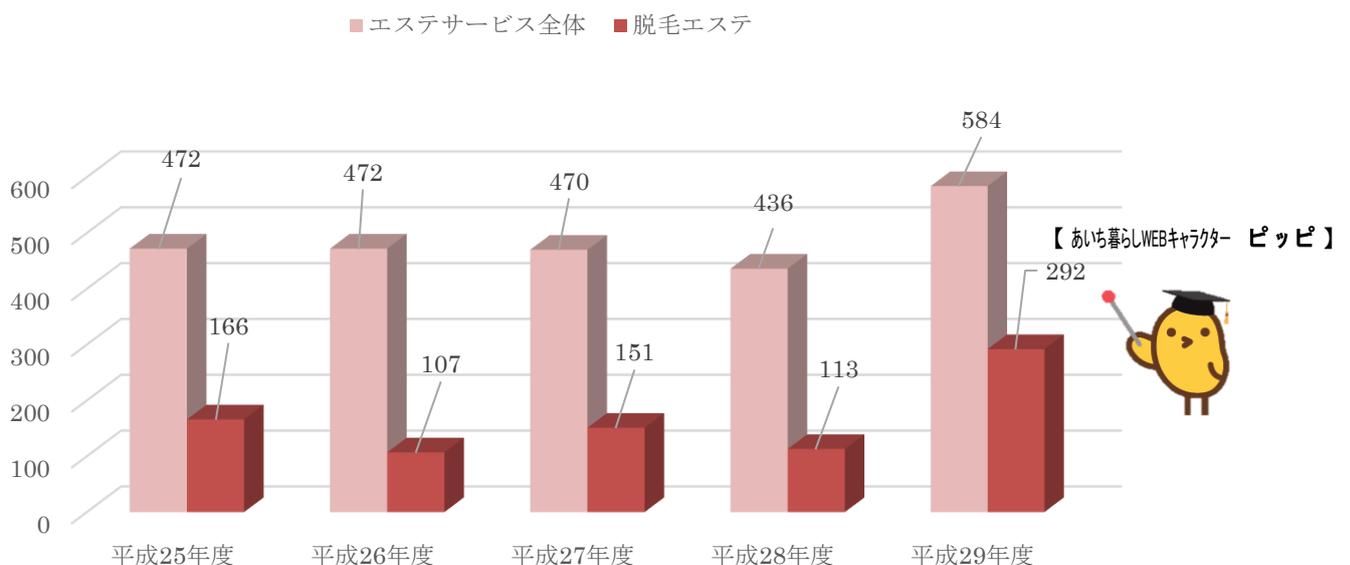
— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成30年5月号（No. 358）＞

脱毛エステに関する相談が大幅に増加！～契約は慎重に～

- 愛知県及び市町村の消費生活センター等に、平成29年度に寄せられた相談のうち、**脱毛エステに関する相談は292件で、前年度（113件）と比べて2.6倍と大幅に増加し、エステサービスに関する相談件数の半数を占めています**（下図参照）。
- 「脱毛エステをクレジット契約したが、ほとんど施術を受けないまま業者が倒産してしまった。残りは支払いたくない。」、「脱毛の無料カウンセリングを受けた後、強引に高額な契約をさせられた。支払えないので解約したい。」等の相談が多数寄せられています。
- 脱毛エステは、契約期間が長く、料金も高額になりがちです。安易に契約せず、不要であればきっぱりと断りましょう。
- 契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思った場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口早めに相談しましょう。

エステサービスに関する年度別相談件数 （単位：件）



愛知県及び市町村の消費生活センター並びに市町村消費生活相談窓口が、平成30年5月8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、エステサービスに関する相談のデータを集計しています。

脱毛エステに関する相談概要とアドバイス

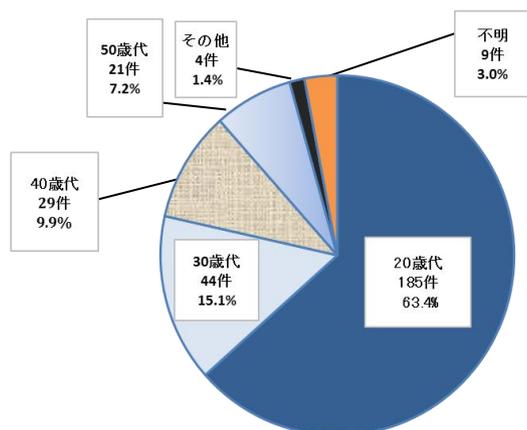
<データ及び最近の事例から>

- ☆ 平成29年度に寄せられた脱毛エステの相談（292件）について、相談内容別では、「倒産」が168件（57.5%）で最も多く、次いで「解約」が122件（41.8%）となっています。
- ☆ 契約当事者の年代別では、20代が185件（63.4%）と最も多く、次いで30代の44件（15.1%）、40代が29件（9.9%）となっています。
- ☆ 契約購入金額の価格帯別では、10万円以上50万円未満が177件と全体の約6割を占めています。

◆相談内容（上位8種 重複計上）

| 項目 | 主な内容 | 相談件数(件) | 割合(%) |
|----------|------------------|---------|-------|
| 倒産 | 経営破綻によるサービスの不履行 | 168 | 57.5 |
| 解約 | 解約を希望 | 122 | 41.8 |
| 返金 | 返金を希望 | 121 | 41.4 |
| 連絡不能 | 連絡がとれない | 73 | 25.0 |
| 約束不履行 | 返金するとの約束等が履行されない | 70 | 24.0 |
| 契約書・書面 | 契約書に問題がある等 | 65 | 22.3 |
| 高価格・料金 | 料金が高等 | 47 | 16.1 |
| クレジットカード | カード使用による後払いのトラブル | 37 | 12.7 |

◆契約当事者年代別内訳



◆愛知県内の相談件数内訳

| | |
|-------------|------|
| 愛知県消費生活相談窓口 | 73件 |
| 市町村消費生活相談窓口 | 219件 |
| 計 | 292件 |

◆契約購入金額

平均額 295,000円
最高額 1,000,000円

◆契約購入金額の価格帯別（上位3価格帯）

10万円以上50万円未満 177件
50万円以上100万円未満 31件
5万円以上 10万円未満 19件

◆契約当事者の職業（上位4種）

給与生活者：210人 学生：26人
家事従事者：25人 無職：17人

◆契約当事者の性別

男性：23名（7.9%） 女性：269名（92.1%）

◆契約当事者の身体への影響

熱傷：5件 皮膚障害：3件 凍傷：1件



愛知県に寄せられた相談事例

◎半額クーポンに誘われて訪れたエステ店で、強引に高額な契約をさせられた。解約したい。〈契約者：20代女性〉

街で「今なら安いエステのクーポンがある。」と誘われて、エステ店を訪れた。脱毛半額コースのカウンセリングを受けた際、「あなたの顔のニキビが気になる。」と言われ、36万円の「美顔と脱毛コース」を勧められた。学生なので支払えないと言うと、ローンも組めると強く勧められた。自分もニキビは気になっていたのですが、その場で契約してしまったが、やはり高額なので解約したい。

(助言) 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に該当し、クーリング・オフすることができたため、エステ店と信販会社の両方に、はがきでクーリング・オフの通知をするよう助言した。

◎ネットで見つけた脱毛エステ。自己都合により解約したいが、どうしたらいいか。〈契約者：30代女性〉

18日前に契約した光脱毛のエステ。5年間18回の施術と化粧品の合計で31万円をクレジット契約したが、元々患っていた皮膚炎の症状が悪化したため、施術を断念することとした。契約書面には、施術と化粧品の明細は記載されていない。解約したいがどのように交渉すればよいか。

(助言) エステの契約は一般的に特定継続的役務にあたり、特定商取引法の規制を受けること、クーリング・オフ期間を過ぎていると中途解約となり、既定の解約料を支払うことになるが、契約書面に不備等があるとクーリング・オフができる可能性があることを説明。まずは解約を申し出て、清算書を出してもらおうよう助言。お住まいのセンターでの相談を希望されたので、契約書面と清算書を持参の上、出向かれるよう案内した。

トラブルを防ぐアドバイス

[本当に必要な契約かよく考えましょう。]

- 割引体験クーポンや友人の紹介などで訪れ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ケースが多く見受けられます。契約に当たっては、サービスの必要性や支払い可能な金額であるか等、十分に検討してから契約しましょう。なお、事業者が倒産した場合は、返金を受けることが困難な場合が多いので、事業者は慎重に選びましょう。

[身体に異常を感じたら、施術を中止しましょう。]

- 施術後、身体に異常を感じた場合は、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、治療費等の請求をする場合は、医療機関が施術との因果関係を証明した書類が必要になります。

[クーリング・オフや中途解約ができます。]

- エステサービスで、契約期間が1か月を超え、契約金額が5万円を超える契約については、特定商取引法に定める特定継続的役務に該当し、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・オフ期間が過ぎた場合でも、法律で定められた解約料を支払って、中途解約をすることができます。

契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思った場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

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、早めに御相談ください。

| 消費者ホットライン(身近な消費生活相談窓口につながります。) | | |
|--|----------------------------------|-----------------|
| ☎188 (いやや!) | | |
| 市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。) | | ※H30.4.1現在 |
| ○名古屋市消費生活センター | (052)222-9671 | ○東海市消費生活センター |
| ○岡崎市消費生活センター | (0564)23-6459 | ○大府市消費生活センター |
| ○一宮市消費生活相談窓口 | (0586)71-2185 | ○知多市消費生活センター |
| ○瀬戸市消費生活センター | (0561)88-2679 | ○知立市消費生活センター |
| ○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 | ○尾張旭市消費生活センター |
| ○春日井市消費生活センター(市民活動推進課) | (0568)85-6616 | ○岩倉市消費生活センター |
| ○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、飛鳥村) | (0567)23-0150 | ○豊明市消費生活センター |
| ○碧南市消費生活センター | (0566)41-3311 | ○日進・東郷消費生活センター |
| ○刈谷市消費生活センター | (0566)91-1195 | ○清須市消費生活センター |
| ○豊田消費生活センター | (0565)33-0999 | ○北名古屋消費生活センター |
| ○安城市消費生活センター | (0566)71-2235 | ○みよし消費生活センター |
| ○西尾市消費生活センター | (0563)65-2161 | ○長久手市消費生活センター |
| ○犬山市消費生活センター | (0568)44-0398 | ○扶桑町消費生活センター |
| ○常滑市消費生活センター | (0569)47-6139 | ○東三河消費生活総合センター |
| ○江南市消費生活センター | (0587)53-0505 | ・東三河消費生活豊川センター |
| ○小牧市消費生活センター | (0568)76-1119 | ・東三河消費生活蒲郡センター |
| ○稲沢市消費生活センター | (0587)32-2594 | ・東三河消費生活田原センター |
| | | ・東三河消費生活新城センター |
| 愛知県消費生活総合センター | | |
| ※平成30年4月から、西三河消費生活相談室は「愛知県消費生活総合センター」に集約しました。 | | |
| 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) |
| (052)962-0999 | 月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00 | 火・木 13:00～16:00 |