

「個別クレジットを利用した全身脱毛エステティック契約に係る紛争」の解決を付託しました

都内の消費生活センターには、若者が個別クレジットを利用して、高額な脱毛エステティック契約を締結したことに伴うトラブルの相談が多く寄せられています。

本日、知事は、東京都消費者被害救済委員会（会長 沖野 眞巳・東京大学大学院法学政治学研究科教授）に、標記紛争の解決を新たに付託しましたので、お知らせします。

付託案件の概要

【申立人】 22名（10歳代～20歳代 女性）

【契約内容】 全身脱毛エステティック契約（平均契約金額 約58万円）

【申立人らの主張による紛争の概要】

昨年、友人の紹介で、エステの無料体験に行ったところ、脱毛の無料体験を案内された。後日、店舗に出向いたら、全身脱毛エステのコースを勧められ、学割で45万円に割引される上、ボディとフェイシャルのセルフエステもセットでついているからお得だと言われた。高額だと思ったが、担当者から「契約書には書いていないが、一生無制限で通える」と説明され、それなら安いと思い、勧められるまま36回払いの個別クレジット契約※（支払総額約58万円）をした。契約後、クレジット会社から、契約内容はエステで間違いないかなど確認の電話があったので、「はい」と返答した。

これまで、全身脱毛、ボディやフェイシャルのエステをあわせて10回受けたが、事業者から「施術が提供できなくなった」とメッセージが届き、エステ店と連絡がとれなくなった。消費者センターに相談して、クレジット会社に連絡してもらったが、請求は止めないとの回答だった。一生通えると思って契約したのに、通えないなら説明と違うので、契約をやめたい。

※消費者が販売会社で商品・役務等を購入する都度、その商品・役務等を購入するためのクレジットの申込みをして利用するもの



消費者被害に関する注意喚起

- ▶ 「無料体験」にひかれて出向くと、「一生無制限」「通い放題」などと言われ、高額な契約を勧められる場合があります。契約を急がされても、その場で決めず慎重に判断しましょう。
- ▶ 勧誘時に聞いた契約期間や回数が、契約書の記載内容と一致しない場合は要注意です。口頭での説明をうのみにせず、サインする前に、必ず契約書の内容が説明と同じなのか確認しましょう。
- ▶ 脱毛エステに関する若者のトラブルが多数発生しており、成人になったばかりの18歳、19歳の相談も増えてきています。高額で長期にわたる契約を締結する際は十分に検討しましょう。
- ▶ 高額な請求に困ったり、トラブルになった場合は、すぐに消費生活センターにご相談ください。（消費者ホットライン「188」局番なし）

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kyusai/>



【問合せ先】

東京都消費生活総合センター
活動推進課

電話：03-3235-4155

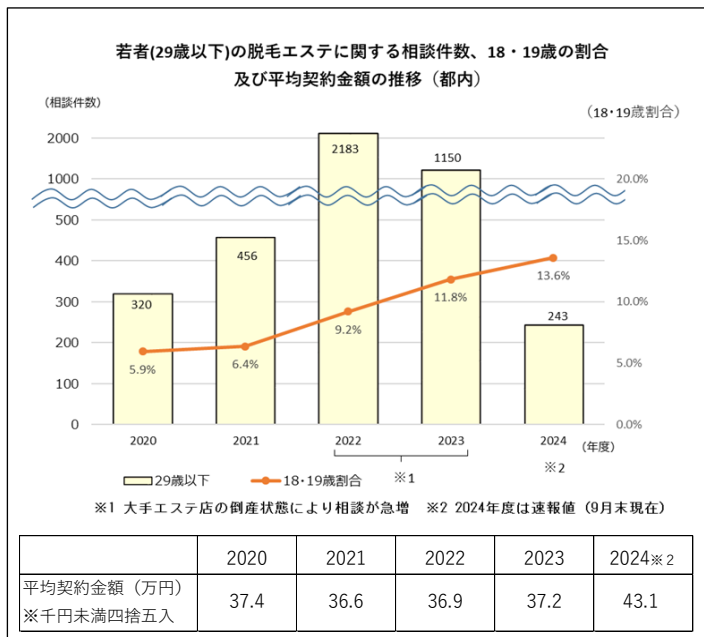
付託理由

都内の消費生活センターには、脱毛エステに関する相談が多く寄せられており、若者（29歳以下）の商品・役務別相談件数においても毎年上位になっています。

相談者のうち若者が全体の7割を占め、2022年4月の成年年齢引下げ後は、18・19歳の割合も増えています。

また、個別クレジットの分割払いを勧められて契約してしまうケースが多く、平均契約金額も高額となっています。

本件を解決することにより、解決に当たっての考え方を広く示し、同種の消費者被害の防止と救済を図るため、本件を付託しました。



主な問題点

- 1 本件は、役務提供期間が1か月を超え、5万円を超える金額で締結した全身脱毛エステ契約であるため、特定商取引法に定める特定継続的役務提供に該当すると考えられる。
本件脱毛エステや個別クレジットの契約書に、役務提供期間や役務内容等の記載不備が見受けられる。特定商取引法や割賦販売法に基づく法定書面に不備がある場合、クーリング・オフ期間の起算日が到来していないと解されることから、クーリング・オフが可能なのではないかと考えられる。
- 2 割賦販売法では、個別クレジット業者に、支払可能見込額調査を義務付け、それを超える過剰与信を禁止しているほか、加盟店調査、勧誘行為の確認、書面交付等も義務付けている。本件個別クレジット契約において、個別クレジット業者の対応に問題はなかったかと考えられる。
- 3 申立人らの主張によると、事業者から、「一生無制限」「通い放題」などと言われ勧誘されていたが、本件エステ契約書には役務提供期間が定められていた。勧誘時の説明と契約書の内容が異なっていること、一生無制限や通い放題と勧誘していることに問題があるのではないかと考えられる。

東京都消費者被害救済委員会における今後の処理

▶ 東京都消費者被害救済委員会とは

東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関で、弁護士や大学教授などの学識経験者、消費者団体の代表及び事業者団体の代表で構成されています。

都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた消費生活相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行います。

▶ 委員会に付託すると

委員数名による部会を構成し同部会で審議を行います。両当事者から話を聴き、公正な解決策を検討し、両当事者にあっせん案として提示します。両当事者が受諾すれば解決となります。あっせん案の考え方は当該紛争だけでなく、他の類似紛争の解決にも役立つことから、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせしています。

▶ 委員は別紙のとおり

▶ 紛争処理実績はこちらから



東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和6年10月22日

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
石川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
大迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
大 塚 陵	弁護士	
沖野 眞 已	東京大学大学院法学政治学研究科教授	会長
後藤 卷 則	早稲田大学名誉教授・弁護士	会長代理
志水 芙美代	弁護士	
菅 富 美 枝	法政大学経済学部教授	
高木 篤 夫	弁護士	
野田 幸 裕	弁護士	
洞澤 美 佳	弁護士	
本間 紀 子	弁護士	
宮下 修 一	中央大学大学院法務研究科教授	
山口 由紀子	相模女子大学人間社会学部教授	
山城 一 真	早稲田大学法学学術院教授	
吉村 健 一 郎	弁護士	
消費者委員		(4名)
江木 和 子	東京都地域消費者団体連絡会共同代表	
黒崎 照 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟理事	
田辺 恵 子	主婦連合会副会長	
星野 綾 子	東京都生活協同組合連合会常任組織委員	
事業者委員		(4名)
大下 英 和	東京商工会議所理事・産業政策第二部部长	
大畑 章	一般社団法人東京工業団体連合会専務理事	
加藤 仁	東京都中小企業団体中央会常勤参事	
渡辺 由 佳	東京都商工会連合会専務理事	