

## 6 脱毛エステのトラブル

美容に対して関心を持ち始める10歳代・20歳代の若者の間で、脱毛エステに関するトラブルが増加しています。

### 相談事例

**事例1** 脱毛エステのウェブサイトを見て出向いた店舗で、3年間のコースを勧められ総額60万円の契約をした。中途解約を申し出たら「1年間の契約期間を過ぎているので返金はない」と言われた。契約書には確かに契約期間は1年間と書かれていたが、手書きで「施術有効期間は3年間」とあり、中途解約も3年間可能だと思っていた。施術を受けた分だけ支払って解約したい。



**事例2** SNSでひげ脱毛が月額約1,000円、全身脱毛が約3,000円という広告を見てエステサロンに行くと、約50万円のコースを勧められた。ひげのほかに脱毛をしたい部分を選べるコースとのことだが、高額だったため、広告掲載のひげ脱毛を



受けたいと申し出たところ、「納得のいく脱毛をする場合は、これぐらいの料金がかかる」と言われ、総額約60万円の契約をしてしまった。

### 中途解約が可能な期間に注意

脱毛エステの長期間にわたるコースは多くの場合、契約上「有償での施術期間・回数」と「無償での施術期間・回数」とに分かれています。一方、特定商取引法に基づく中途解約精算ルールでは、**有償での施術期間・回数のみが対象**となります。しかし、「通い放題」などの広告・説明により消費者が認識していた契約期間と実際の契約内容（有償での施術期間・回数）にギャップがあり、**消費者が思っていた以上に中途解約可能な期間が短い**ことでトラブルになっています。

### ！トラブルにあわないために

- ☑ 気軽さや安さを強調した広告やウェブサイトを見て、**お試しのつもり**で店舗に行き、**高額な契約**をしているケースが目立ちます。**広告等の記載だけで判断しない**ようにしましょう。
- ☑ 店舗での勧誘時に、「割引は今日だけ」などとせかされることもあります。強引に契約を迫られたりせかされたりしても、**金額やコース内容に不安がある場合は、安易に契約せずきは断りましょう。**
- ☑ 契約時は、必ず有償の期間・回数を契約書面で確認し、**どのタイミングで中途解約ができなくなるのか**確かめましょう。また、分割払いの契約内容によっては、**施術が終わった後や契約期間終了後も支払いだけが続く場合があります。**契約内容を十分に確認し、納得してから契約するなど、慎重に検討しましょう。

参考1



参考2



参考1「男性も増加！脱毛エステのトラブル」(国民生活センター)

参考2「脱毛エステの通い放題コースなどでの中途解約・精算トラブルに注意！『途中でやめたら返金なし!』『解約したのに支払いは続く…』」(国民生活センター)

## 2 ネットやSNSの情報を 見極める

### ネットやSNS上ではデマが広まりやすい

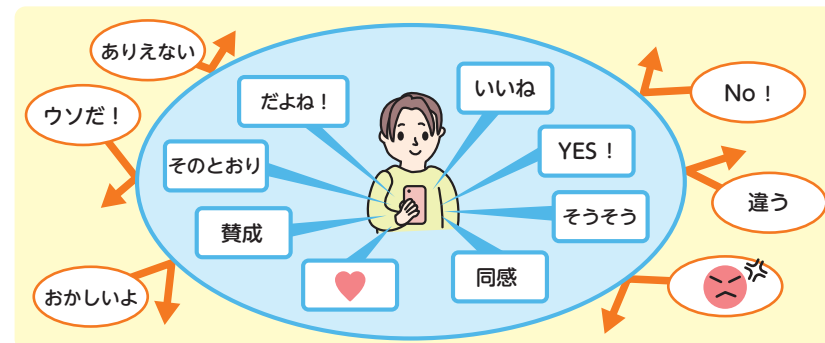
Googleなどの検索サービスを利用した場合、検索した人によって違う検索結果が表示されます。これは、その人の年齢や性別、居住地域や興味関心、閲覧履歴などに合わせて検索結果がカスタマイズされるためです。つまり、私たちは**自分の見たい情報だけ**が用まれ、それ以外の情報からは隔離されてしまうのです。自分が作らしたフィルターにバブル（泡）のように囲まれ、それ以外の情報から切り離された状態「フィルターバブル」に陥っているのです。

またSNS上では、自分と似た価値観や環境の人同士でフォローし合ったり、友だちとしてつながったりすることが多いものです。その結果、SNS上では**同じ意見ばかり目にする**ことになり、それが**真実で正しいと思いついてしまいがち**です。これを「エコーチェンバー現象」と呼びます(図)。エコーチェンバーとは「共鳴室」という意味の言葉で、閉じた空間で音が響き渡るよう設計された部屋のことです。

このように、ネット上には偏った意見を信じやすいしくみがあります。例えば、デマを好む人のもとにはデマが多く表示されるため、デマをより強く信じ込みやすくなります。

その結果、「インフォデミック」が起きています。インフォデミックとは、情報（インフォメーション）と感染症の広がりを意味する「エピデミック」を組み合わせた造語です。2020年2月、世界保健機関

図 エコーチェンバー現象（イメージ）



(WHO) が、新型コロナウイルスの感染拡大とともに、インフォデミックへの注意を呼びかけました。災害や疫病流行時、人々は不安にかられ、不確かな情報にも飛びつくため、デマやフェイクニュースが広まりやすくなります。さらにSNSが普及したことで、拡散力が強まりました。コロナ禍ではSNS上にたくさんのデマやフェイクニュースがあふれかえり、世の中がパニック状態となりました。

### デマやフェイクニュースにだまされないために

デマやフェイクニュースを見破るためには、「だいふく\*」を心がけましょう。「だ」は誰、その情報の一次発信者を確認し、信頼性を確認すること。「い」はいつ、つまり最新の情報かどうかを確認すること。「ふく」は複数、様々な情報源を確認することです。複数の信頼できる情報があれば信頼できると考えてください。もし情報の真偽が確認できない場合は、その情報は拡散しないようにしましょう。

SNSしか使わないと、考えが偏りやすくなります。複数の新聞やテレビのニュースにも目を向け、自分とは違う立場の人の意見にも意識的に耳を傾けるようにしましょう。

\* (一財)LINEみらい財団・塩田真吾(静岡大学教育学部准教授)「情報防災訓練(情報収集編) (2021年3月)

# 10 クーリング・オフってどんな制度？

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。支払ったお金は返され、商品を受け取っているときは、事業者に取り取りを要求します\*1。

対象となる取引と期間は、特定商取引法やその他の法令等によって定められています\*2。例えば、訪問販売の場合、法定書面（契約書面または申込書面）の受領日\*3を1日目（起算日）とすると8日間です。期間内に発信すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません。

## クーリング・オフ通知の方法

### ◆ はがきで行う場合

販売会社の代表者宛て\*4に通知します。送る前に両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。

図1 クーリング・オフ期間の例

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

- …書面受領日
- …訪問販売など 8日間
- …連鎖販売取引（マルチ取引）など 20日間

\*1 返品費用も事業者が負担する  
 \*2 クーリング・オフできない取引もある。詳しくは「クーリング・オフができる取引」「クーリング・オフの確認ポイント」p74~77 参照  
 \*3 連鎖販売取引では、「商品の引き渡し日」または「書面の受領日」のいずれか遅い日

### ◆ 電磁的記録\*5で行う場合

契約書面に通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それに従います。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておきます。

図2 クーリング・オフ通知の記載例

販売会社宛て

宛先:xxxxx@xxxxx.co.jp  
**件名:クーリング・オフ通知**

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○○円

販売会社 株式会社○○○ 営業所  
 担当者 ○○○○氏

支払済み  
の代金が  
ある場合  
支払った代金○○○円を速やかに返金し、  
商品が返ってください。

返品費用は  
事業者の  
負担です  
○○○月○日  
○○○県○○市○○町…  
氏名 ○○○○

訪問購入で物品を引き  
渡したときは「引き渡し  
ずみの○○を返還して  
ください」とします

クレジット会社宛て

**通知書**

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○

契約金額 ○○○○○円

販売会社 株式会社○○○ 営業所  
 担当者 ○○○○氏

クレジット会社 △△株式会社

○○年○月○日  
 ○○県○○市○○町…  
 氏名 ○○○○

クレジット契約をして  
いる場合は、販売会社  
とクレジット会社に同  
時に通知します

### 通信販売の返品特約

ネット通販などの通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。

\*4 宛名は「株式会社○○○ 代表者様」でよい  
 \*5 電子メール、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム、SNS、ファクス等