

報道発表資料

令和4年7月21日

独立行政法人国民生活センター

【若者向け注意喚起シリーズ<No. 12>】

男性も増加！脱毛エステのトラブル

全国の消費生活センター等には脱毛エステについての相談が多く寄せられています。契約当事者の年代をみると、10～20歳代の割合が高く、性別では女性が多いものの2020年度からは男性からの相談も増加しています。

相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】広告に掲載されていた施術を希望したが、高額なプランを勧められた



S N Sでひげ脱毛が月額約1,000円、全身脱毛が約3,000円とうたう広告が表示され、エステ事業者のサイトで予約をした。エステサロンに行くと、ひげや脱毛をしたい部分を選べる約50万円のコースを勧められた。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、契約した。クレジットの分割払いは36回払いで、分割手数料が付き総額約60万円だった。大学生のため支払っていくことが難しい。クーリング・オフしたい。

(2022年4月受付 20歳代 男性 学生)

【事例2】体験後に強引に契約を迫られ、契約してしまった

脱毛エステの体験に行き、体験後に担当者から契約を勧められた。高額であり、自分は体験だけのつもりであったためその旨を伝え断ったところ、約10万円の学割プランがあるのでこれなら支払えるのではないかと勧められた。それも断ったが、「信販会社からハガキが届いたときに解約すれば契約後でも費用が掛からず解約できる」と強引に勧誘され、断り切れずに契約してしまった。後日そのハガキが届いたためエステ店に連絡すると、「クーリング・オフ期間が過ぎているため、解約するには手数料がかかる」と言われた。担当者の説明と違うため納得できない。

(2022年3月受付 20歳代 男性 学生)



トラブル防止のポイント

(1) 「お試し施術」「月額〇〇〇円」など低価格の広告をうのみにしない

お試し施術を受けるだけのつもりが施術後にしつこく勧誘されたり、「月額〇〇〇円」と低価格の広告を見て出向いたら想定外の高額なコースを勧誘されたりするケースが目立ちます。気軽さや安さを強調した広告だけで判断しないようにしましょう。

(2) 強引に契約を迫られてもきっぱりと断る

寄せられる相談の中には、事例のケースのほか、「割引は今日だけ」などとせかされるケースも見受けられます。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、安易に契約せずきっぱりと断りましょう。



(3) 契約は慎重に検討する

分割払い（個別クレジット）の場合は、手数料を含めた金額や分割払いの期間を必ず確認してください。契約内容によっては、施術が終わった後や契約終了後も支払いが続く場合がありますので慎重に検討しましょう。

また、長期間にわたる契約では、脱毛機器が肌に合っていなかったり、事情が変わって通えなくなったりと、解約せざるを得ない状況も想定されます。都度払いができる店やコースも検討しましょう。

契約にあたっては、施術内容や契約条件について契約書面等と突き合わせて理解できるまでしっかりと説明を受けましょう。

(4) クーリング・オフできる場合があります

トラブルに遭ってしまっても、特定商取引法の特定継続的役務提供に該当するエステティックサービスの契約であれば、特定商取引法に定める契約書面を受け取った日から数えて8日以内であれば書面またはメール等によりクーリング・オフ¹（無条件での契約解除）をすることができます。また、クーリング・オフ期間を過ぎても、中途解約をして返金を求めることができる場合もあります²。

(5) 少しでも不安に思ったら早めに消費生活センター等に相談する

2022年4月1日から、18歳から親権者の同意がなくても一人で契約することができるようになりました。寄せられた相談の中には、親からの相談で「親が代わりに解約できるか」という相談も見られますが、解約する場合には契約当事者本人から申し出る必要があります。

一人で悩まず早めに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

¹ クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら
https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

² 2021年12月23日「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...」
https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211223_1.pdf

【情報提供先】

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）
- ・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）

参考資料 1 相談の傾向³

PIO-NET⁴にみる脱毛エステに関する消費生活相談は、これまで年間3,000件弱程度で推移してきましたが、2021年度は4,000件超に増加しています（図1）。

特に契約当事者が10～20歳代からの相談が多く、2021年度では全体の約73%を占めています（図2）。契約当事者の男女別では、年度にかかわらず女性の件数が多くなっていますが、男性の増加も目立ちます（図3）。2021年度の10～20歳代の平均契約購入金額をみると、女性が約34万円であるのに対し、男性は約52万円と、女性よりも高額になっています。

図1 脱毛エステの年度別相談件数

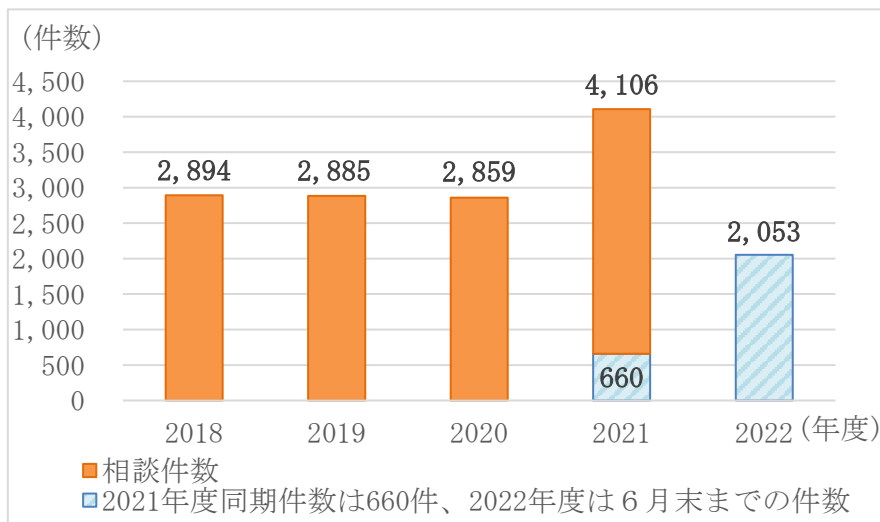
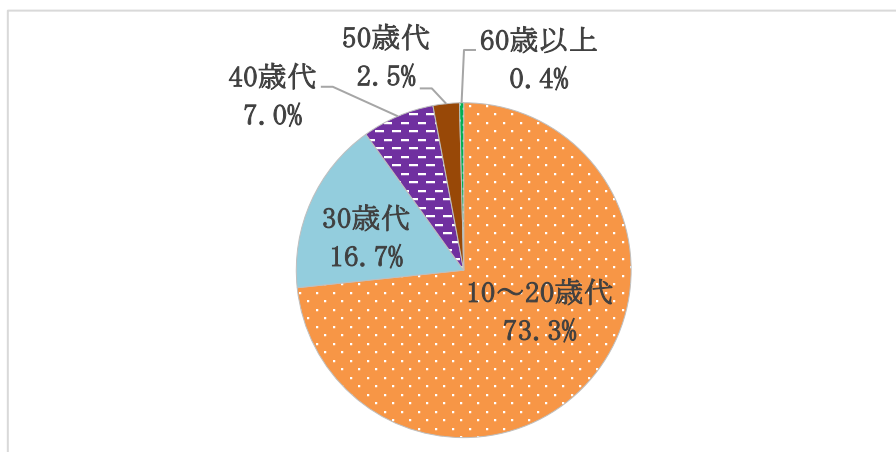


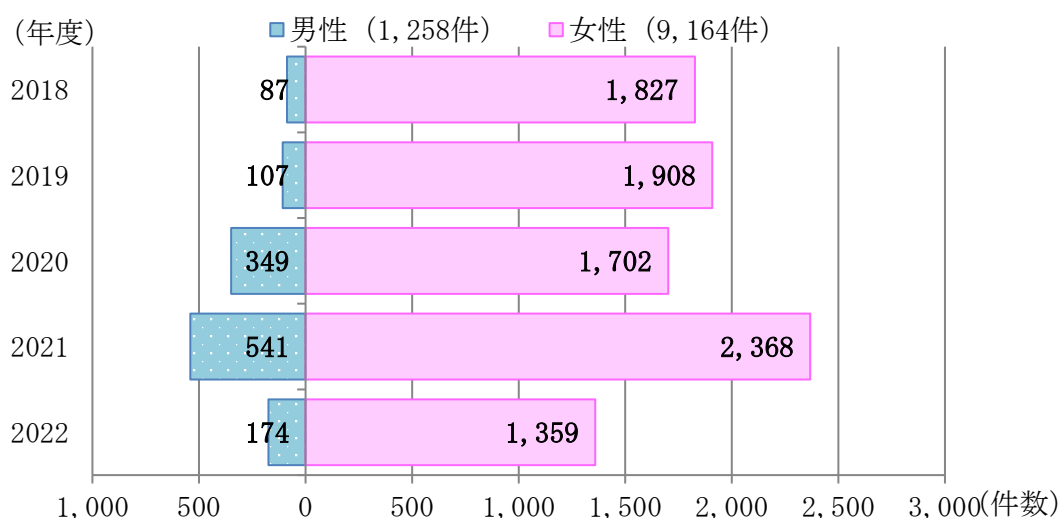
図2 契約当事者の年代別割合（2021年度）



³ 2022年6月30日までのPIO-NET登録分について分析。不明・無回答等を除いている。

⁴ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

図3 契約当事者が10～20歳代における男女別相談件数の推移



参考資料2 成年年齢引下げ後の18歳・19歳の消費生活相談の傾向⁵

2022年度に寄せられた契約当事者が18歳または19歳である相談は6月末時点で1,833件となりました。2021年度同期の件数と比べるとほぼ横ばいとなっています。

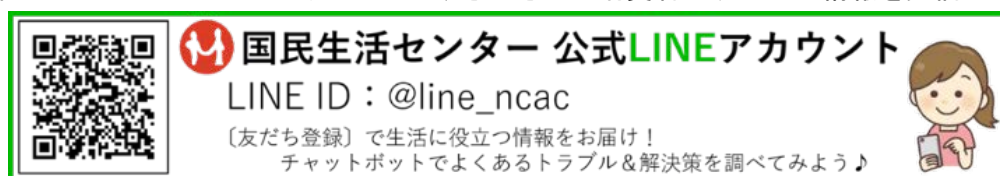
商品・役務別では、2022年度では脱毛エステに関する相談件数が234件（1位）となっており、2021年度同期の38件（11位）から大幅に増加しています（図4）。このうち、契約購入年月日が2022年4月1日以降であることが判明している脱毛エステの件数は130件になっています。

また、平均契約購入金額は、2022年度は約25万円で、2021年度同期の約21万円から増加しています。

図4 契約当事者が18歳・19歳における商品・役務等別相談件数（上位5位）

2021年度 (1,939件)			2022年度 (1,833件)		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	123	1	脱毛エステ	234
1	脱毛剤	123	2	賃貸アパート	82
3	出会い系サイト・アプリ	111	3	商品一般	81
4	他の娯楽等情報配信サービス	108	4	出会い系サイト・アプリ	80
5	電気	90	5	アダルト情報	58

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



⁵ 4月～6月に受付けた、18歳または19歳を契約当事者とする相談で、2021年度は2021年6月30日までの登録分を、2022年度は2022年6月30日までの登録分をそれぞれ集計対象とした。不明・無回答等は除いて集計している。