

報道発表資料

令和6年7月31日

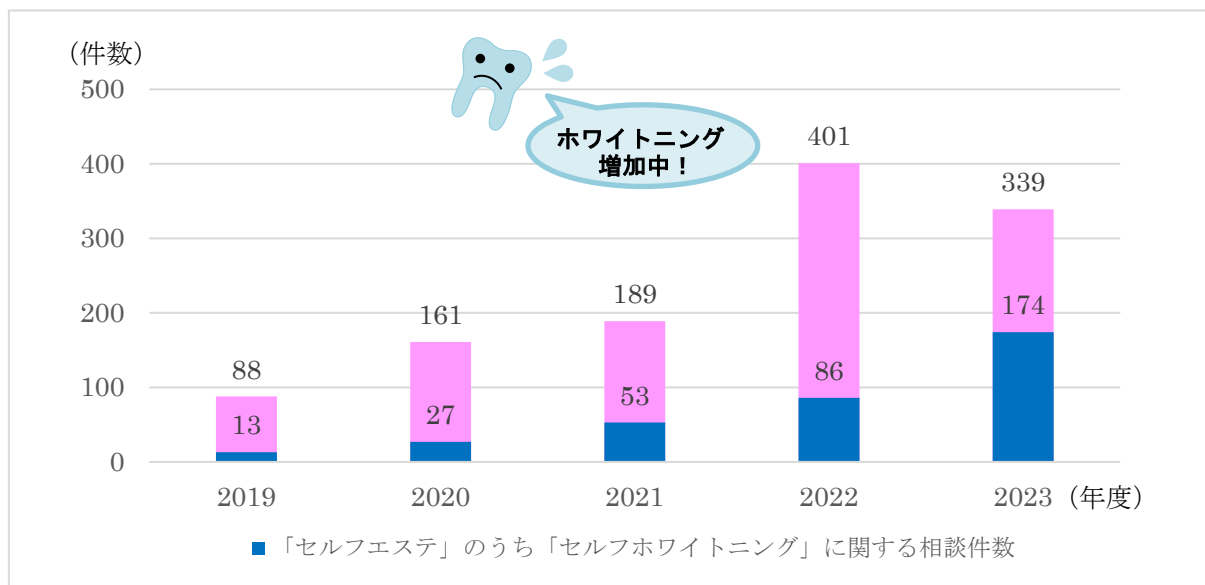
独立行政法人国民生活センター

「セルフエステ」の契約トラブルに注意！ － 特に「セルフホワイトニング」に関する相談が増えています －

消費者自身がエステ機器及び溶剤等（以下、「エステ機器等」）を使用して施術を行う、いわゆるセルフエステ（以下、「セルフエステ」）に関するトラブルについて、当センターでは2020年2月に注意喚起を行いました¹が、依然として相談が寄せられています。

「セルフエステ」に関する相談件数は、2022年度は400件を超え、2023年度は特に「セルフホワイトニング」（歯を白くする）の相談件数が大きく増加しています（図1）。「無料期間中に解約可能と言われたのに実際は解約できなかった」「解約するには違約金がかかる」など、インターネットやSNSの広告等をきっかけに無料体験へ出向いたところ、事前の説明と異なっていたり、解約条件についてトラブルになったといった相談が寄せられています。そこで、「セルフエステ」を契約する前に慎重に契約内容等を確認するよう消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET²にみる「セルフエステ³」に関する相談件数



¹ 「セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！－安さ、手軽さが強調されている一方で、危害や解約トラブルが発生しています－（2020年2月13日公表）https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200213_1.html

² 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）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。相談件数は2024年5月31日までの登録分。2024年度の相談件数は38件（そのうち「セルフホワイトニング」が31件）。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

³ 「セルフエステ」には、「セルフホワイトニング」を含む。また、前回の公表時（2020年2月）から検索方法を変更した。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】「1か月無料、無料期間中に解約可能」と言われて契約したが、無料期間内に解約を申し出たところ、事前に説明のなかった違約金を請求された

SNSの広告を見て、痩身のセルフエステの無料体験があることを知り、店舗に出向いた。担当者から「1か月間は無料、無料期間中に解約もできる」と説明されたので契約した。タブレット端末で同意事項にサインをしたが、契約書面はなく、電子データでも受け取っていない。

ところが、契約後に来たエステ店からのメールには「無料期間中に解約はできない」と書かれていた。エステ店に苦情を申し出ると別の窓口を案内され、「店舗での説明ができていなかったが、解約すると違約金約3万円が発生する」と言われた。しかし、広告や契約時の説明では無料期間内に解約可能とあったはずなので、違約金の請求に納得できない。

(2023年9月受付 20歳代 女性)

【事例2】SNSの広告を見て無料体験に行ったところ、「絶対お得」などと契約を強く勧められ断り切れず契約してしまった

SNSを見ていたところ、歯のセルフホワイトニングに関する広告が目に入った。無料体験のため予約をして、店舗に出向いた。無料体験後に「毎月1万円で継続して契約しないか」と勧誘を受けた。「今すぐ決められないので帰宅して検討したい」と言うと、担当者より「家に帰って検討したら契約しないでしょう。今考えて」「絶対お得」「一緒に頑張ろう」「今日決めないと月額料金が増える」など色々と言われ、契約しなければ帰れないと思い、「契約する」と言った。

すると、最低契約期間が定められており、中途解約すると違約金が約2万円かかると言われた。このような大切な契約条件を後から説明することに不信感を持ったが、契約すると言ってしまったのもう断れないと思い、タブレットで契約書を見せられて署名した。

帰宅後にやはり解約したいと思い、メールでクーリング・オフ通知を出した。事業者からは「クーリング・オフ対象の取引ではない、解約するなら違約金を請求する」との返信があった。本当にクーリング・オフはできないのか。

(2024年1月受付 20歳代 女性)

【事例3】回数券を契約後、長期的に通えるか不安になったのでクーリング・オフを申し出たが応じてもらえなかった

サイトで見つけた歯のセルフホワイトニングサロンに出向き、低額で試すことができる体験コースを申し込んだ。薬剤を自分で歯に塗布し、機械による照射を行った。効果はあまり感じなかったが、「何回か通うと白くなる」と説明された。また、「体験当日に10回分の回数券を購入すると体験コースの料金が無料になり、回数券が2回分増える」と勧誘され、回数券約3万円を購入した。

しかし帰宅後、全回通っても効果がない可能性や、今は学生だが就職の際は当地を離れる可能性があり、全回通えない可能性があることを考え、サロンにクーリング・オフしたい旨を電話で伝えた。サロンからは「クーリング・オフは対象外である」と言われた。なぜクーリング・オフできないのか、ネットで調べたがよくわからない。サロンの言うとおりのクーリング・オフ対象外なのか。

(2024年1月受付 20歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

(1) 「セルフエステ」は、一般にクーリング・オフできません

エステティシャンが施術を行う、いわゆるエステティックサロンでは、期間が1か月を超え、金額が5万円を超える場合、特定商取引法の特定継続的役務として同法が適用され、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフができます。

しかし、「セルフエステ」は、自身でエステ機器等を使用するため、一般に同法の対象外と解されており、クーリング・オフや契約書の交付義務、中途解約のルール等は適用されません。事前に契約内容や解約条件等について確認し、納得した上で契約するようにしましょう。

(2) “無料”という言葉にご注意ください

SNSの広告等をきっかけに、無料体験のつもりで出向いたところ、「今考えて」「絶対お得」「今日決めないと月額料金が増える」など、消費者が強引と感じる勧誘を受けて契約してしまったケース（事例2）が見られます。契約の必要がない場合やもう少し検討したいと思ったらその場で契約せず、きっぱりと断りましょう。

(3) 「セルフエステ」は安価であることが多く、手軽に試しやすいですが、契約する際には契約期間や違約金の有無など、契約内容をよく確認しましょう

相談事例には、解約を申し出たところ違約金を請求されたケース（事例1～2）や、回数券購入後は解約できないと言われたケース（事例3）が見受けられます。契約をする際には、契約期間や違約金の有無など、契約内容をよく確認しましょう。とくに長期間の契約や回数券を購入する場合には、継続できるかどうかや中途解約の可否も踏まえ、慎重に検討しましょう。

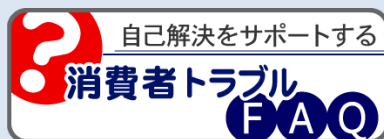
(4) 不安に思った場合や解約時にトラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

お住まいの地域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。

3. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・経済産業省（法人番号 4000012090001）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



【参考資料】PI0-NETにおける「セルフエステ」の相談の傾向⁴

＜契約当事者の属性等＞

- (1) 年代：平均年齢 31.1 歳。年代別にみると、20 歳代が 約 47%を占め、最多となっている。
- (2) 性別：男性（約 7%）、女性（約 93%）。
- (3) 平均契約購入金額：約 20 万円。なお、このうち、「セルフホワイトニング」のみに限定すると平均契約購入金額は約 7 万円となった。

図 2 契約当事者の年代別 (n=1,174)

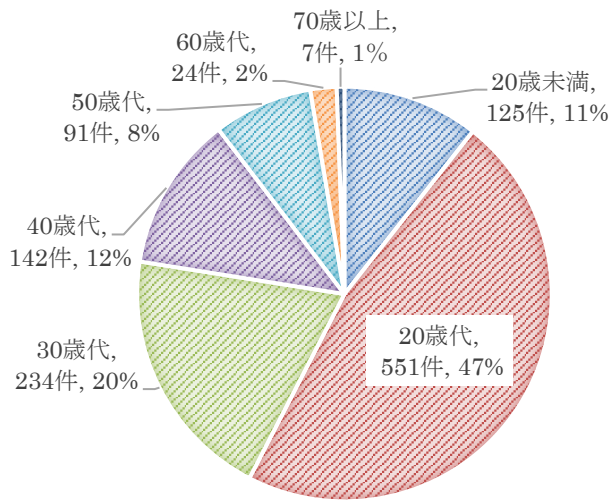


図 3 契約当事者の性別 (n=1,198)

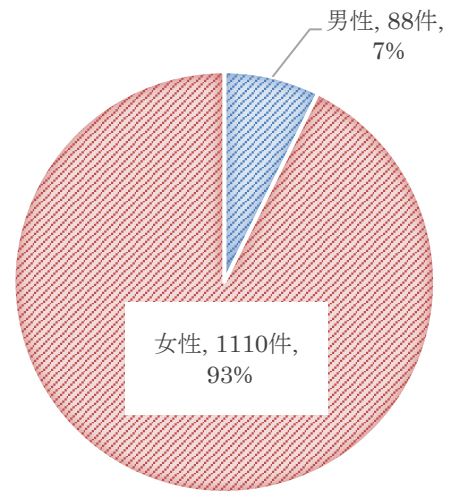
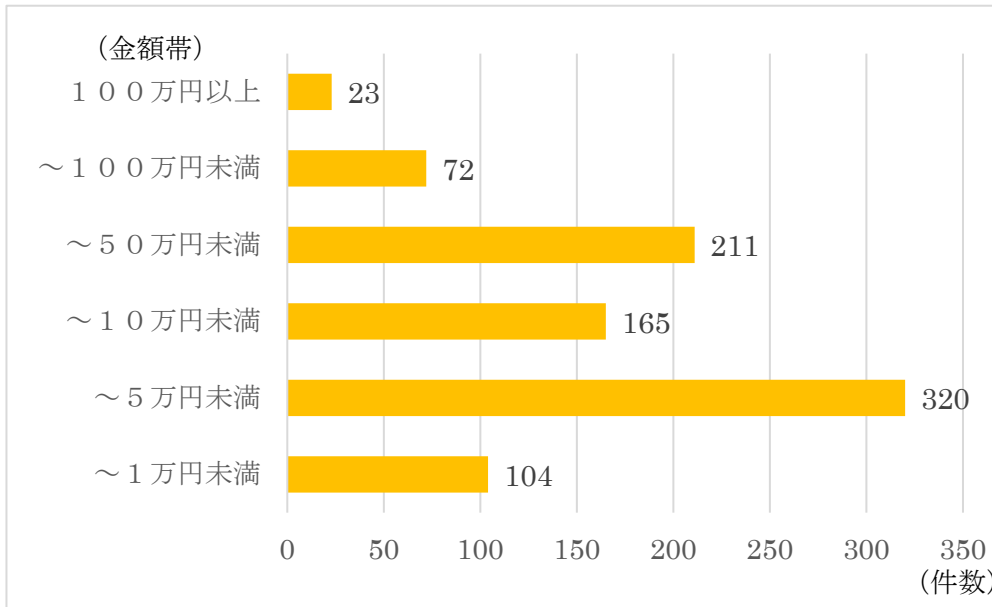


図 4 契約購入金額帯別件数 (n=895)



⁴ 2019年度～2024年度（2024年5月31日までの登録分）を対象に、「セルフエステ」の相談件数（n=1,216）のうち、不明・無回答等を除き、分析している。平均契約購入金額は金額が不明な相談を除いた0円を含むすべての相談の算術平均。割合については小数点第1位を四捨五入しており、内訳の合計が100%にはならない場合がある。