

苦情相談

国民生活センター 相談情報部

契約書面に具体的な施術内容や回数などの記載をしていなかったエステ事業者



契約書面に具体的な施術内容や回数など、提供される役務の内容を記載していないにもかかわらず、書面不備によるクーリング・オフを認めないエステ事業者とのあっせん交渉について紹介する。

相談内容

友人から「エステ店の体験コースが安く受けられる」と誘われ、店舗に出向いた。体験コースの施術後、担当者から^{そうしん}痩身エステのコースを324,000円（1回5,400円×60回のコース。以下、本件コース）で勧められた。アルバイト代で支払っていけるか不安だったが、「月に1万円の支払いも可能だ」と担当者に言われ、何とか支払えるかもしれないと思い、その場で本件コースを契約した（以下、本件契約）。担当者からエステティックサービス概要書面、エステティックサービス契約書、個別クレジット契約書に必要事項を記入するよう促された。私は学生であるため年収の記入部分を空欄にしていたところ、担当者に年収は96万円と書くよう指示され、そのとおりに記入した。

4、5回施術を受けた頃、「残り回数が少ない」と担当者に言われ、追加の施術を勧められるようになった。60回施術を受けられるコースのはずだと思ったが、担当者には言い出せずにいたところ、本件契約のことを知った父から高額な契約であることを指摘され、契約したことを後悔して中途解約を申し出た。

後日、エステ事業者から解約清算書が届いた

が、実際に店舗で施術を受けた7回ではなく50回施術済みと記載され、支払い済みの施術代金を除く約30万円を請求された。受けた回数以上の施術代金の請求に納得できない。

（20歳代 女性 学生）

結果概要

国民生活センター（以下、当センター）は当該相談を受け付けた消費生活センターと連携して、相談者からの聴き取りや、交付された書面等の内容の確認をした。そして本件契約が特定商取引に関する法律（以下、特商法）の特定継続的役務提供に該当すると考えたうえで、以下の問題点を整理した。

①契約書面の施術内容明細には「コース名、単価5,400円、回数60回」としか記載がなかった。また契約書とは別の用紙に「ボディコース、約30分、8回」などと身体の部位ごとのコース名と施術時間、回数が記載された一覧表が添付されていたが、どのコースを選べば、何時間の施術を受けることができ、施術回数は何回分消化されるのかといった計算方法が分かる書面ではなかった。

②解約清算書に記載された本件コースの消化状況について、相談者は7回店舗へ行き施術を受

けているが、料金は1回につき2万～6万円分
かかっており、回数は50回分の施術を実施し
たことになっていた。なお、解約清算書を見ても
役務提供の形態や方法は不明確であったため、
計算の根拠は不明なままであった。

③本件エステ事業者は学生に対し与信審査を通
すため、個別クレジット契約書の年収に虚偽の
記載をするよう指示し、高額な契約をさせてい
た。

以上の問題点を踏まえると、本件の契約書面
には回数や単価の記載はあるものの、具体的な
施術内容や回数の消費条件等が示されておら
ず、特商法で求められている記載内容を満たし
ていないことから、書面不備としてクーリン
グ・オフが可能な案件ではないかと考えられ
た。

そこで、当センターでは、エステ事業者に対
して契約書面の内容について確認を行うとともに、
本件契約書面の不備を指摘し、クーリン
グ・オフを主張した。また、虚偽の年収を記載
するように指示した点についても確認した。

当センターの主張に対し、当初エステ事業者
は「施術回数や時間等の計算方法は『○○コー
ス、30分、8回』と記載されている場合、30
分×8回で4時間の施術を受けるわけではな
く、単価の5,400円×8回で43,200円相当の
施術を30分間行うものだと相談者に十分説明
した」「クレジット契約書の契約者記入欄を担
当者が記入したり、担当者から年収などの金額
を指示したりすることはない」などと主張し、
本件契約のクーリング・オフを認めなかった。
当センターから、エステ事業者の主張する計算
方法を契約書面から理解することはできないと
再三伝えたところ、エステ事業者は契約書面に
不備があったことを認め、本件契約のクーリン
グ・オフに応じると回答した。また、契約書面
の不備や本件コースの計算方法が分かりにくい

という問題点については今後改善したいとの回
答があった。後日、相談者の口座に既払い金が
返金されたことが確認できたため、相談を終了
した。



問題点

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）*におけるエス
ティックサービスに関する相談件数は近年
7,000～8,000件前後で推移しており、例年相
談の多いサービスの1つである。相談内容の中
でも、契約書面の記載等が問題となる事案は複
数寄せられており、その中には本件のような施
術内容が不明確なものや、複雑なコース設定に
より料金の計算方法などの記載が分かりにく
くなっているものなどが見られる。

事業者には、エステ契約の内容は消費者に
とって分かりづらい契約であることや、長期間
の施術を要する場合もあることから、本件のよ
うなトラブルを防ぐためにも、契約内容や施術
内容、解約条件等について、消費者の属性に応
じた詳細な説明が望まれる。

一方、消費者は、エステ契約を締結する際
には、契約時に交付された書面の内容をよく確認
し、施術内容や回数、料金などを十分に確認し
たうえで、契約内容について理解できないとこ
ろがあれば、事業者の説明を求めるなどして慎
重に契約してほしい。

また、本件のようにエステ契約に関するトラ
ブルでは、個別クレジットを利用し高額な契約
を締結しているケースもある。こうしたケース
では、事業者「月々の負担は少ない」などと言
われ契約を勧められる場合もあるが、手数料
の負担も生じることから、本当に必要な契約
なのか冷静に考え、安易に高額なクレジット契
約はしないようにしてほしい。

* 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。