

第37回

脱毛エステの通い放題コースの 中途解約・精算トラブルに注意!

相談事例

「6カ月で卒業」とうたう脱毛エステのウェブサイトを見て店舗に行った。3年間で30回のコースを勧められ、高額だったのでいったん断ったが、「この値段は今日だけ」などと引き留められ、36回払いの個別クレジットを組み総額60万円の契約をした。1年半が過ぎた段階で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、中途解約しても返金はない」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」と書かれており、私は中途解約も3年間可能な契約だと思っていた。施術を受けた分だけ支払って解約したい。(20歳代、女性)

●問題点とアドバイス

脱毛エステの「〇年通い放題」など、長期間にわたるコースや無制限に施術を受けられるコースは、多くの場合、「有償での施術期間・回数(有償提供部分)」と「無償での施術期間・回数(無償提供部分)」とに分かれています。これは契約上、契約締結から一定の期間・回数を有償提供部分とし、それを超える無償提供部分については、アフターサービスとしているものと考えられます。

特定商取引法の中途解約精算ルールは有償提供部分のみが対象となります。そのため、「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(有償提供部分)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く、トラブルになるケースがみられます。

(1) 脱毛エステの長期間にわたる契約は「解約し なければならないとき」も想定して慎重に

一般的に脱毛エステは長期間にわたってサービス提供を受ける契約です。脱毛機器が自分の肌に合っていなかったり、事情が変わって通え

なくなったりする可能性もあります。契約の締結は慎重に行いましょう。

(2) 必ず契約書面で有償の期間・回数等を確認 しましょう

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。契約前に現在の肌の状態を確認してもらい、自分が希望する状態になるまでの標準的な施術期間や回数等を把握しましょう。

(3) 契約内容を理解できるまで説明を受け、分 割払いの場合は支払期間・回数等も確認!

エステ店によっては脱毛のコースが多数存在し、それらを組み合わせた複雑な内容が提案されるケースも少なくありません。「今日だけ割引」などと急かされても、契約内容等を理解できるまで、しっかりと説明を受けましょう。

また、分割払いの方法によっては契約終了後も支払いが残る場合があります。分割払いの期間もよく確認しておきましょう。

参考：国民生活センター「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…』」(2021年12月23日公表) https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211223_1.html