

令和3年12月23日
独立行政法人国民生活センター

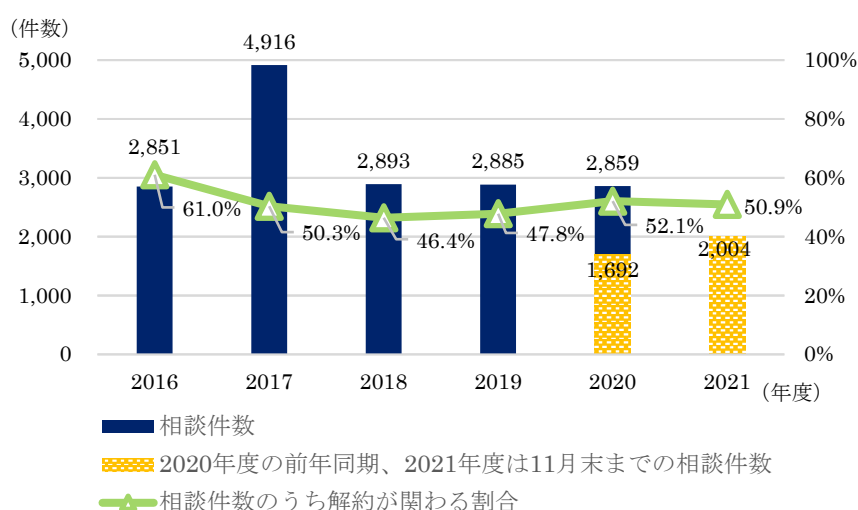
脱毛エステの通り放題コースなどでの中途解約・精算トラブルに注意！ 「途中でやめたら返金なし!?!」「解約したのに支払いは続く…」

全国の消費生活センター等には年間2,800件を超える脱毛エステの相談が寄せられており、近年は男性がひげ脱毛等に通り放題となるケースも増加しています。脱毛エステの相談はクーリング・オフや中途解約など解約に関するトラブルが多くみられますが、中でも「通り放題」「〇年間脱毛し放題」「期間・回数無制限」「永久保証」「△年施術保証」などの長期間の施術を前提とするコースで中途解約・精算をするときにトラブルが生じたという事例が目立ちます。

相談事例をみると永久保証のコースで1回しか施術を受けていないのに10万円の解約金を請求されたケース、通り放題コースで中途解約を申し出たところ契約期間が終了しているので返金はないと言われたケースなどがみられます。

そこで消費者トラブル防止のために相談事例と問題点を紹介し、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET¹における脱毛エステに関する相談件数の推移²



¹ 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。本資料の相談件数は、2021年11月30日までのPIO-NET登録分。

² 2017年度に寄せられた脱毛エステに関する消費生活相談は、同年度に破産手続開始決定を受けた事業者と契約していた消費者からの相談が増加した。

1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】永久保証をうたう脱毛を40万円で契約し1回施術後、解約したら10万円請求された

数カ月前、インターネットで評判の良かった脱毛サロンに出向いた。個室に通され、「40万円支払えば永久に脱毛が受けられる。これ以上お金はかからない」と説明され、高額だが一生この値段で受けられるのであればと思い、個別クレジットを組み分割払いで契約した。

1回目の施術を受け、痛みがあることを伝えたら「これ以上出力を抑えると効果がなくなるので我慢して」と言われた。施術は3か月に1度しか受けられず、これ以上続けられないと思い解約を申し出たら1回の施術代8万円と違約金2万円で合計10万円の解約料を請求された。契約書をみると「期間は1年間、施術は5回までが有償、6回目以降は無償」との記載があった。1回しか施術を受けていないのに解約料が高額で納得できない。（2021年3月受付 20歳代 女性）

【事例2】施術有効期間が3年間と言われ契約したが中途解約ができる期間は1年だった

1年半前、「6カ月で卒業」とうたう脱毛エステのホームページを見て店舗に行った。3年間で30回のコースを勧められ、高額だったので一旦断ったが「この値段は今日だけ」「半年～1年あればキレイになる」と引きとめられ、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。

6カ月で10回通ったが効果を感じず、解約したいと申し出たところ「今解約しても約16万円支払ってもらおう」と言われ一旦保留にした。その後一度も施術を受けず1年が過ぎ、もう一度中途解約を申したら「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。契約書をよく見たら確かに契約期間は1年間と書かれていたが、一方で「施術有効期間は3年間」と手書きで書かれており、私は3年間中途解約も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。（2021年6月受付 20歳代 女性）

【事例3】3年間通い放題コースを契約し中途解約したら有償部分は1回のみと返金を断られた

半年程前、インターネットで男性向け脱毛エステを調べ、無償カウンセリングを受けに店舗へ出向いた。カウンセリングでは「カウンセリング当日に限り契約できる特別なコース。脚とVIOのコースでそれぞれ3年間通い放題（最大18回）で脱毛できる」と勧められ、合計30万円の契約をした。

これまで脚とVIOそれぞれのコースを2回消化したが毛包炎を起こしたこと、コロナ禍で支払いに不安を感じたことなどから中途解約を申し出たところ「中途解約はできない。初回の1回が有償で残りの最大17回の施術は無償である。すでに初回は施術済みなので返金もない」と言われた。契約書には1回当たりの単価の記載はなく、特記事項として「期間は36カ月、中途解約不可」と書かれていた。私の契約は中途解約し返金を求められないのか。

（2021年5月受付 20歳代 男性）

【事例4】解約になって初めて「18回程で効果が出る施術だが返金対象は8回まで」と分かった

未成年の娘のために脱毛エステを契約しようと友人から教えてもらった店舗に二人で出向いた。カウンセリングでいくつかコースの説明をされたが「今だと5年間全身通い放題がお得です」「自宅で使える約10万円の脱毛機器もついてくる」と勧められ、全身脱毛通い放題コース25万円、家庭用脱毛機器10万円を個別クレジットで、総額約40万円の契約をした。

娘は1年で7回程施術を受けたが効果がないと言い、予約も取りづらいので中途解約を伝えたところ「18回目くらいから効果が出る。8回以内であれば返金があったが、あなたはキャンセル扱いになった回数も含んで8回以上消化しているため契約残額は全て支払ってもらおう」と言われた。そのような説明はなかったので納得いかない。(2021年5月受付 30歳代 女性)

2. 相談事例からみる特徴や問題点

「通い放題」「期間・回数無制限」の契約の構造

「〇年間通い放題」「XX年保証」など長期間にわたって施術を受けられるコースや「期間・回数無制限」などの無制限に施術を受けられるコースは多くの場合、契約上、「有償で施術を受けられる期間・回数」と「無償で施術を受けられる期間・回数」とに分かれています(以下、それぞれを「有償提供部分」「無償提供部分」という)。

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、それを超える部分については、いわゆるアフターサービス(無償提供部分)としているものと考えられます。

有償提供部分と無償提供部分は中途解約の精算ルールに影響する

特定商取引法に基づく脱毛エステの中途解約は、サービス提供後の解約であった場合「すでに提供されたサービスの対価」と「2万円を上限とする損害賠償額」が請求されることとなります(参考1)。この「すでに提供されたサービスの対価」は有償提供部分にかかる期間・回数対象となりますので、原則、無償提供部分には発生しないものとされています。

したがって「中途解約はできない」「返金はない」などと言われた事例の多くは事業者が設定した有償の期間または回数のいずれかが終了した後に中途解約を申し出たケースでトラブルになっています(事例2~4)。

(参考1) 特定商取引法に基づく解約申出の時点と消費者が支払うべき金額の上限等

解約申出日	契約書面受領から8日間 ⇒ <u>クーリング・オフ期間</u>	契約書面受領から8日経過後から 有償の期間・回数を超えない範囲 ⇒ <u>中途解約の申出可能</u>		有償の期間・回数を超えた後 ⇒ <u>中途解約の申出不可</u>
		役務提供前	役務提供後	
支払う金額の上限等	0円	2万円	既に提供された役務の対価※ + 2万円または契約残額×10% のいずれか低い額	契約の総額

※役務提供後の中途解約時には役務提供開始時に発生する初期費用(例えば入会諸手続料、カルテ作成料、事務手数料など)を請求する特約が定められている場合もあります³。

³ 中途解約時に役務提供の開始時に発生する初期費用を請求される場合があるが、役務提供開始前の初期費用は「契約の締結及び履行のために通常要する費用」として、エステティックは2万円の上限額の範囲内で請求することになる。役務提供開始後については、「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」の中に含まれる範囲について契約締結時の交付書面に記載した精算方法に定めるところにより請求することが可能であると考えられるが、実際に請求が可能であるか、また請求できる額については個別ケースにより異なる。なお、先述のとおり役務提供開始前の「契約の締結及び履行のために通常要する費用」として、エステティックは上限額2万円が定められているため、役務提供開始後に初期費用を請求する場合にもこの金額が目安となると考えられる。詳細は特定継続的役務提供のQ&Aを参照。

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/continuousservices.html>

中途解約で「精算金が高額」「返金がない」などのトラブルが生じる理由は…？

① 「通い放題」と広告・説明された期間 と 実際の契約内容(有償提供部分) にギャップがある

相談事例では「施術有効期間3年間」のはずが有償の役務提供期間は1年だったケース(事例2)、有償の回数は1回だけと言われたケース(事例3)など**通い放題で施術を受けられる期間(以下、施術期間)全体からみると有償提供部分が少なく、無償提供部分が多くを占める**契約でトラブルが生じています。「通い放題」と広告・説明されて消費者が認識している内容と実際の契約内容が異なる事例(3年通い放題で30万円の契約をしたつもりが、実際は期間1年・回数6回で30万円の契約だった)においては「通い放題がお得」などと強調する一方で、**消費者に実際の契約内容を十分に認識させていない**ために「思った以上に中途解約可能な期間が短かった」というトラブルが生じていると思われます。

② 脱毛のために通う標準的な期間・回数 と 実際の契約内容(有償提供部分) にギャップがある

機器の種類等によってもさまざまですが、**脱毛の効果⁴を十分に感じるために施術を受けるべき標準的な期間・回数は、有償提供部分に加えて無償提供部分も通うことが前提になっている場合**もあります。例えば、7回程受けて効果を感じなかったので中途解約を伝えたところ「18回目くらいから効果がみられるが、あなたは有償提供部分である8回以上通っているので契約残額は全て支払ってもらおう」と言われたケース(事例4)のほか、カウンセリング時に「2年、24回程度通えばキレイになる」と目安を説明されているものの、実際の契約内容(有償提供部分)を確認すると、目安より少ない期間・回数が設定されているケースもみられます。このように**脱毛にかかる標準的な期間・回数の目安と契約上の期間・回数が合致していないコースを勧められ、中途解約時に初めてそのことに気づき**トラブルが生じています。

(参考2) カウンセリング時のやり取りから実際の契約内容を誤認してしまったケース(イメージ図)

全身脱毛であれば5年間通い放題コースがおすすめです

(脱毛エステスタッフ)

脱毛完了までにはどのくらい期間、回数がかかりますか？

(消費者)

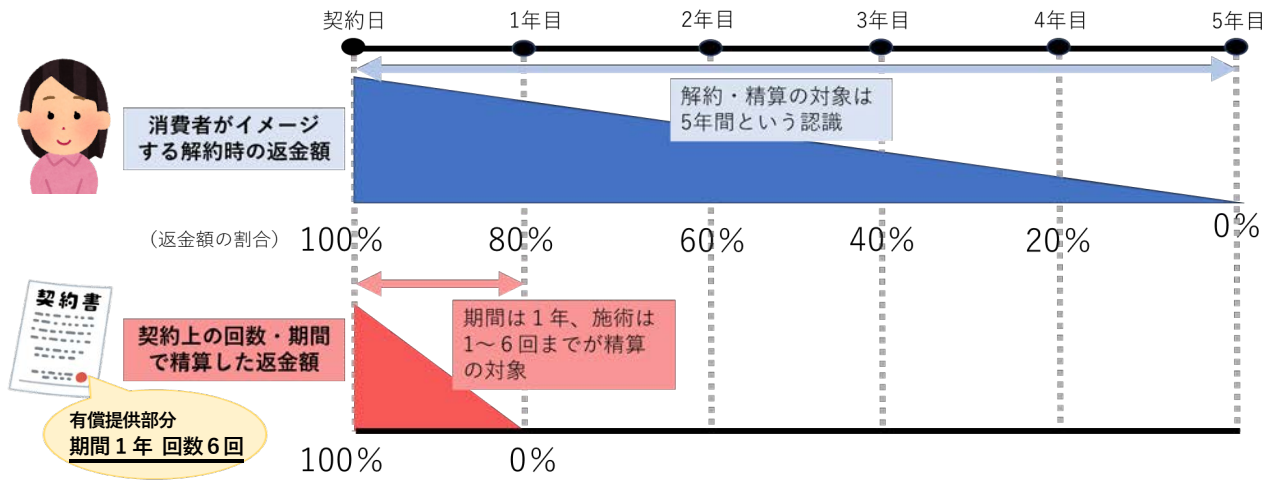
個人差はありますが月1回通っていただき、2～3年、24回くらい続けていると満足される方が多いです。この通い放題コースは5年間なので通うのが遅くなったり、また毛が生えてきたときのフォローもできます

トラブル
1年半・15回通ったところで中途解約を申し出たができませんと言われた！

契約は5年だったんじゃないか…？
契約書に期間1年、回数6回って書いてあるけど…これ以降は中途解約できないなんて知らなかった

⁴ 一般的に脱毛の施術は毛周期や肌への負担、機器の性能等を考慮して一定期間施術の間隔を空けて複数回受ける必要がある。また脱毛の効果には個人差があるため、広告表示やカウンセリング時に説明された期間・回数を通えば必ず自身が満足する状態になるかどうかは一概に言えない側面もある。

「5年通い放題」の脱毛エステを中途解約した場合の返金額に対する消費者の認識と契約上の精算対象について（イメージ図）



（参考3）特定商取引法における考え方

特定継続的役務における「有償で提供される役務」と「無償で提供される役務」

特定商取引法の「特定継続的役務」は「有償で継続的に提供される役務」に限られるため無償で提供されるもの、継続性を持たないものは該当しません。なお「無償で提供される役務」とは、それが「実質的に無償であるもの」を指しています⁵。例えば事業者から「脱毛の完了を目指すなら3年間通い放題、総額30万円のコースがよい」と勧められ契約し、当該コースの有償提供部分は1年間、6回とされていても、無償提供部分に当たる2年目や7回目以降も有償提供部分と同等の施術を受け続けられるものであった場合など、実態として消費者に無償提供部分にも役務の対価を支払っていると認識させる契約だったときは、実質的に当該取引全体として有償の役務提供がなされていると判断される場合があります。

無償提供部分がついていた場合の中途解約でトラブルが生じたとき事業者に求められる対応

通い放題などのコースでは有償の役務提供に無償の役務提供をサービスとして付けた契約が多くなっています。しかし無償と称している部分にも人件費、施設設備費、脱毛ジェルなどの化粧品代等が発生していると考えられ、これらの費用は有償提供部分に転嫁されていると判断されることもあります。したがってこの点をめぐって中途解約の精算金にトラブルが生じた場合は、無償提供部分に係る経費について無償で提供できる合理的な説明を含めて、精算方法の合理性について事業者側が立証する責任を負います⁶。

⁵ 「有償で継続的に提供される」とは、特定継続的役務提供に係る規制導入の趣旨に鑑み、無償又は継続性を持たずに提供される場合まで特定商取引法の対象とする必要がないことから有償かつ継続的に提供される場合に限っているものである。なお、ここで言う無償で提供されるとは、単に役務のみが外見上「無償で」提供されることを意味するのではなく、実質的に「無償で」提供されることを意味している。例えば、商品販売に付随して外見上無償で役務提供がなされる場合に、取り扱い方法の説明や一定の修理補修（いわゆるアフターサービス）等社会通念上も無償で提供されることが通常である役務はともかく、社会通念上独立して経済的価値を有する役務であって役務の提供を受ける者も当該役務の提供について経済的価値を認識して（すなわち有償であると認識して）いる場合においては、実質的には当該取引全体として有償の役務提供がなされているものと考えられる。詳細は「特定商取引に関する法律の解説 平成28年版」311頁、消費者庁ホームページ「特商法ガイド」(<https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20180625ac08.pdf>) 269頁を参照。

⁶ 詳細は「特定商取引に関する法律の解説 平成28年版」356頁、「特商法ガイド」（注5に同じ）314頁を参照。

3. 消費者へのアドバイス

(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になります。通い放題などのコースを選択した後に、**脱毛機器が自分の肌に合っていなかった、事情が変わって通えなくなったなど途中で解約せざるを得ない状況になるかもしれません**。相談事例では中途解約したくなかったときには、すでに有償の期間・回数が終了した後で返金がなかったというケースが多く寄せられています。解約条件をよく確認しておくなど慎重に検討しましょう。**長期間の契約が心配なときは都度払いができるコースやエステ店を選択しましょう**。

(2) 必ず契約書面で有償の期間・回数と単価を確認し、通い放題等の期間とのバランスをみる
中途解約でトラブルにならないために、例えば**5年間通い放題コースを勧められても「5年間」という施術期間だけをうのみにしないように**しましょう。**必ず有償の期間・回数を契約書面で確認し、いつまで、何回まで通ったら中途解約ができなくなるのか**確認しましょう。

また契約書面には期間・回数の記載とともに1回あたりの施術料(単価)も記載されています。**中途解約時には施術を受けた回数分の支払いも必要**ですので、**1回施術を受けるのにいくらかかっているのか**という点も十分認識したうえで、当該コースを契約するかどうか検討しましょう。

エステ店では現在の肌の状態を確認してもらったうえで、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確認しましょう。その上で**勧められたコースの有償の期間・回数は自分が希望する脱毛の効果が得られる目安の期間・回数に合っているのか、通い放題の施術期間全体と比べてバランスが取れているのか**をよく確認してください。

(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・回数等もよく確認!

エステ店によっては脱毛のコースが多数存在し、部位ごとに複数のコースを組み合わせる必要があるなど、複雑な契約内容が提案されているケースも少なくありません。カウンセリング等に出向いたときは「今日だけ割引」などと急かされても安易に契約せず、**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**。

なお、個別クレジット等で分割払いをしている場合、**分割払いの期間と施術にかかる標準的な期間や契約期間が必ずしも一致せず、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。クレジット会社は契約成立後、エステ店に施術代金全額を立替払いしているため、消費者が毎月支払う分割払金はクレジット会社に返済していくこととなります。相談事例をみると有償提供部分を消化した後中途解約を希望したが断られたなどのケースで「引き続きクレジット会社への支払いを続けるように」と言われ、施術は受けられないのに支払いだけが残ったというトラブルにつながっています。

分割払いを選択した場合は、脱毛エステの契約期間等を正しく認識する必要があるほか、**分割払いがいつまで続くのかについても把握**しておきましょう。エステ店から交付される概要書面、契約書面⁷、個別クレジット会社等から交付される書面等で詳細をよく確認してください。

⁷ 脱毛を含むエステティックの契約は期間が1カ月、金額が5万円を超えるものは特定商取引法の特定継続的役務提供に該当し事業者は消費者に同法に定められた内容を記載した概要書面、契約書面の交付が求められている(第42条)。

(4) トラブルになったときには消費生活センター等に相談しましょう

契約前に少しでも不安に思ったとき、解約したいが自分の契約がクーリング・オフや中途解約の対象か分からないとき、中途解約の精算等でトラブルになったときは、一人で悩まず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。

4. 業界団体・事業者への要望

脱毛エステにおいて中途解約に関するトラブルが多くみられることを踏まえ、エステティックの業界団体及び事業者には、消費者トラブル防止に対する取り組みを徹底するよう、以下を要望します。

- ・長期間の施術を前提とする契約の、有償提供部分、無償提供部分、単価などは、特定商取引法の特定継続的役務提供に規定された趣旨及び消費者からのカウンセリング内容を踏まえて、適切に設定すること。
- ・中途解約時の精算にトラブルが生じた際は、有償提供部分をなぜその期間・回数としたのかなどの精算の根拠について、消費者の納得が得られるよう丁寧に説明すること。有償提供部分の設定や精算の根拠について合理的な説明ができない場合、無償提供部分で行われている役務が実質的には有償提供部分と同様に経済的価値を有する場合には、当該取引全体を有償提供部分と扱い、解約料の精算をやり直すこと。
- ・脱毛エステのウェブサイトやSNSで「月〇千円からの通い放題」などと記載された広告をきっかけに消費者トラブルが発生していることを踏まえ、当該広告のコースの契約期間、回数、消費者が支払うこととなる総額や個別信用購入あっせん等支払いの条件を分かりやすく表示し、契約内容について消費者に誤認を与えないようにすること。




(要望先)

- ・一般社団法人日本エステティック振興協議会（法人番号 9010505002440）
- ・特定非営利活動法人日本エステティック機構（法人番号 3010005011492）
- ・一般社団法人日本全身美容協会（法人番号8010705000955）

5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・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）
- ・一般社団法人日本クレジット協会（法人番号 1010005014126）

国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID : @line_ncac
〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪

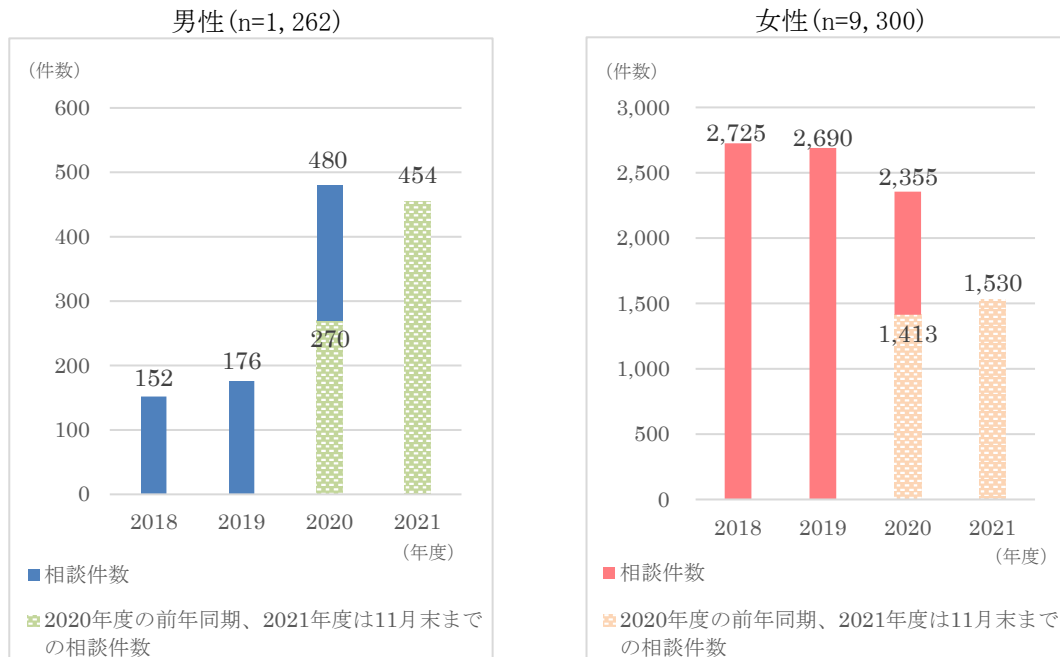
【参考資料】PI0-NETにおける脱毛エステに関する相談の傾向

(2018年4月1日以降受付、2021年11月30日までの登録分について分析⁸)

(1) 契約当事者の性別

脱毛エステの相談では、近年男性が契約当事者になっている件数が急増しています(図2)。

図2 男女別にみた相談件数の推移



(2) 契約当事者の年代

契約当事者を年代別で見ると男女ともに20歳代が最も多く、20歳未満、20歳代の若者で全体の約7割を占めています。

(3) 契約・購入金額、支払い方法の信用供与の有無詳細⁹

契約・購入金額の平均は約33万円でした。支払手段として最も多かったのは個別クレジット払いの「個別信用」で50.2%を占めています。クレジットカード払い等を含む「2か月内払い」と「包括信用」をあわせて27.3%、現金一括払いや銀行振込等を含む「即時払い」は14.6%でした。

⁸ 不明・無回答等を除いて分析している。

⁹ 即時払、他の前払式、自社割賦、2か月内払い、包括信用、個別信用の合計を100.0%とした。