

個別クレジットを利用した全身脱毛
エステティック契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

令和7年9月

東京都生活文化局

は し が き

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

知事は都内の消費生活センター等の相談機関に寄せられた相談のうち、委員会による処理が必要であると判断した案件を委員会に付託します。

委員会は、付託された案件について、あっせんや調停により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決に当たったの考え方や判断を示します。

この紛争を解決するに当たったの委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止に御活用いただいております。

本書は、令和6年10月22日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「個別クレジットを利用した全身脱毛エステ契約に係る紛争」について、令和7年9月30日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広く御活用いただければ幸いです。

令和7年9月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始	
第 4	当事者の主張	5
1	申立人らの質問回答書による回答	5
2	申立人の主張	5
3	エステ会社の状況	11
4	クレジット会社の主張	12
第 5	委員会の処理結果	16
第 6	報告に当たってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	17
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	27
■	資 料	
1	申立人契約一覧	38
2	質問回答書による回答	39
3	処理経過	43
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	44

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 21名¹ 平均年齢19.1歳 女性
相手方（事業者） 2社 エステ会社：エステティックサービス事業者
クレジット会社：個別クレジット事業者

第2 紛争案件の概要²

申立人らの主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

友人の紹介で、HIFU³の無料体験に行ったところ、脱毛の無料体験を案内された。後日、店舗に出向き、脱毛施術を体験した後、「一生無制限」、「通り放題」の全身脱毛エステのプランを勧められた。高額だったので、一度家に帰って考えたいと言ったが、今日契約すれば、学割で45万円に割引される上、ボディとフェイシャルのエステもセットでついているからお得だと言われた。一生通えるなら安いと思い、勧められるまま36回払いの個別クレジット契約（支払総額約58万円）を申し込み、全身脱毛エステの契約をした。後日、クレジット会社から、契約書に記載のないサービスはないかなどと確認の電話があったので、「はい」と返答した。

これまで、全身脱毛、ボディやフェイシャルのエステを合わせて10回受けたが、エステ会社からメッセージアプリに「施術が提供できなくなった」とメッセージが届き、エステ会社と連絡がとれなくなった。

相談に行った消費生活センターで、契約書を確認し、全身脱毛、ボディとフェイシャルのエステとも役務提供期間は1年間、回数は各6回と記載されているほか、それぞれに1年間、各6回の無料のサービス施術が付与されている契約内容だったことを知った。クレジット会社に抗弁書を書いて送付したが、契約日から1年を経過しているので請求は止めないとの回答だった。一生通えると思って契約したのに、通えないなら説明と違うので、契約をやめたい。

第3 委員会による処理開始

本件は、令和6年10月22日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

¹ 付託時の申立人は22名であったが、1名の申立人については付託依頼自治体より付託の取消依頼があった。

² 申立人21名の主張に基づく典型例。

³ 高密度焦点式超音波（High Intensity Focused Ultrasound）の略で、集束超音波の熱エネルギーにより体内の組織を高温に加熱するもので、焼灼/凝固の侵襲作用により前立腺がん治療などに用いられる技術である。美容で用いられるものはその治療の技術を転用し、主にたるみや痩身の治療に用いられているものである（参考：消費者安全調査委員会（令和5年3月29日）「消費者安全法第23条第1項の規定に基づく事故等原因調査報告書 エステサロン等でのHIFU（ハイフ）による事故」）。当該報告書の公表を受け、業界団体である特定非営利活動法人日本エステティック機構、一般社団法人日本エステティック振興協議会等は、令和5年4月19日に「高密度焦点式超音波（HIFU）による施術の即時中止のお願い」を公表し、エステサロンでのHIFUによる施術の即時中止を呼び掛けた。また、令和6年6月7日、厚生労働省は、医師免許を有しない者が行ったHIFUを用いた施術は、医師法第17条に違反する旨の通知を発している。

部会では、21名の申立人及びクレジット会社に対し、契約に関連した資料の提供を求め、双方から資料の提出を受けた。また、21名の申立人らには質問回答書による調査を実施した。申立人らから提出された資料及び質問回答書で確認した申立人らの属性及び契約状況は次のとおりである。（詳細は資料1及び2のとおり 38～42 ページ参照）

なお、本件ではエステ会社から紛争解決の協力を得ることができなかった。経緯等については後述する。（「3 エステ会社の状況」11～12 ページ参照）

1 申立人らの属性

【契約時年齢】

申立人21名の契約時の平均年齢は19.1歳である。契約時年齢の内訳は、18歳6名、19歳10名、20歳3名、21歳と23歳がそれぞれ1名となっている。18歳と19歳は合計で16名、全体の76.2%となる。

	年齢	人数	計	比率
10代	18歳	6名	16名	76.2%
	19歳	10名		
20歳以上	20歳	3名	5名	23.8%
	21歳	1名		
	23歳	1名		
		21名	21名	100%

【契約時職業】

申立人21名のうち16名は、契約時、学生（大学生や専門学校生）であった。また、学生だった申立人16名のうち15名は、18歳と19歳であった。

職業	年齢	人数	計	比率
学生	18歳	5名	16名	76.2%
	19歳	10名		
	20歳	1名		
給与生活者	18歳	1名	5名	23.8%
	20歳	2名		
	21歳	1名		
	23歳	1名		
		21名	21名	100%

2 申立人らの契約状況

【エステティック契約書に記載されている契約内容】

申立人21名から提出のあったエステティック契約書⁴（以下「エステ契約書」という。）に記載されたエステティック契約の内容は、全身脱毛のみのプラン（以下「全身脱毛のみプラン」という。）と、全身脱毛にボディとフェイシャルのエステがセットになった

⁴ 部会が、申立人から提出のあったエステ契約書を確認したところ、特定の業界団体指定の契約書様式が使用されていた。なお、エステ会社は、当該業界団体の会員ではないが、会員ではなくとも購入できるようである。

プラン（以下「全身脱毛セットプラン」という。）のいずれかであった。申立人 21 名のうち、全身脱毛のみプランは7名、全身脱毛セットプランは14名であった。

いずれのプランも、入会期間、役務提供期間とも契約日から1年の期間とされ、施術回数はそれぞれ6回と手書きで記載されているほか、それぞれに無料の「サービス施術」6回が付帯されている。サービス施術については、括弧書きで「提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外」と付記されていた。申立人らの契約日は、令和4（2022）年10月から令和6（2024）年1月の間である。

なお、各プランに含まれるコースや金額に相違はあるものの、入会期間及び役務提供期間が1年であること、施術回数がそれぞれ6回であること、サービス施術についての付記については、例外はなかった。

① 全身脱毛のみプランの一例（斜体は手書き部分）

入会期間	2023年3月1日 ~ 2024年2月28日	入会金	¥ 0
------	------------------------	-----	-----

《役務内容》 役務提供期間（2023年3月1日 ~ 2024年2月28日）

コース名	時間（分）	単価	回数	総時間数	金額
全身脱毛	1.5h	¥66,666	6	9h	¥ 400,000
サービス施術	1.5h	0	6	9h	¥ 0
（提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外）					
合計					¥ 400,000

② 全身脱毛セットプランの一例（斜体は手書き部分）

入会期間	2023年3月1日 ~ 2024年2月28日	入会金	¥ 0
------	------------------------	-----	-----

《役務内容》 役務提供期間（2023年3月1日 ~ 2024年2月28日）

コース名	時間（分）	単価	回数	総時間数	金額
全身脱毛	1.5h	¥35,000	6	9h	¥ 210,000
サービス施術		0	6	9h	
ボディコース	1h	¥20,000	6	6h	¥ 120,000
サービス施術		0	6	6h	
フェイシャルコース	1h	¥20,000	6	6h	¥ 120,000
サービス施術		0	6	6h	
（上記3コースのサービス施術は提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外）					
合計					¥ 450,000

各プランとも、申立人らは、エステ契約書のほかに、契約書面と同じ内容の「概要書面」、「契約内容確認書」、「トリートメント同意書」、「光脱毛ご注意頂きたい事」等の書類が契約時に交付されている。

【契約金額】

全身脱毛セットプランは全身脱毛のみプランより価格帯が高額である。また、全体の半数以上となる11名が全身脱毛セットプランを450,000円で契約していた。各プランとも、契約金額は、学生よりも給与生活者の方が高額となっている。また、契約金額が500,000円超の3名は給与生活者であった。申立人全員の契約金額の平均は約438,000円である。

プラン名	契約金額	内訳	職業
全身脱毛のみプラン	300,000円	2名	学生
	400,000円	3名	学生
	440,000円	1名	学生
	450,000円	1名	給与生活者
全身脱毛セットプラン	450,000円	11名	学生10名、給与生活者(18歳)
	500,000円	2名	給与生活者
	560,000円	1名	給与生活者

【平均施術回数】

契約時期が早い申立人ほど施術を受けた回数⁵が多い。

時期 ⁶	人数	全身脱毛	ボディ	フェイシャル
令和4年10月～同年12月	4名 (4名)	平均9.25回 (7～11回)	—	—
令和5年1月～同年6月	10名 (2名)	平均6.8回 (5～10回)	平均2.8回 (0～8回)	平均4.9回 (1～10回)
令和5年7月～令和6年1月	7名 (1名)	平均3.7回 (2～6回)	平均3.5回 (0～10回)	平均3.7回 (1～10回)

※人数欄の()は、全身脱毛のみプランの内数

【個別クレジット契約】

全員、頭金は0円、全額クレジット払いで個別クレジット契約を締結していた。個別クレジット契約の支払回数は、20名が36回払いで、1名が28回払いであった。手数料を含めた支払総額の平均は約566,000円であった。

支払総額	388,560～725,312円(平均:約566,000円)		
支払回数/月額返済額	36回	20名	(初回)14,060～21,812円 ----- (2回目以降)10,700～20,100円
	28回	1名	(初回)21,420円 ----- (2回目以降)19,700円

21名の申立人のうち、遅延が発生したことがある申立人は7名、そのうち4名の申立人は度々遅延する状況にあった。

⁵ 申立人らは、スマートフォンのスケジュール帳やエステ会社の担当者とのメッセージアプリのやり取りから確認した施術回数を質問回答書に記入し、部会に提出した。なお、クレジット会社は申立人らの施術回数等はエステ会社から報告を受けておらず、把握していないとのことだった(本報告書13頁(8)参照)。

⁶ 申立人らの主張によると、申立人らが役務の提供を受けた都内の店舗は令和6年7月前後に閉店したと考えられる。エステ契約書による役務提供期間は契約日から1年間であることを前提とすると、令和5年7月以降に契約した申立人は役務提供期間内に役務の提供が受けられなくなったことになる。そのため、令和5年については、時期を上半期(1～6月)、下半期(7～12月)に分けて整理した。

第4 当事者の主張

1 申立人らの質問回答書による回答

部会では、全ての申立人に質問回答書による回答を求め、契約経緯や勧誘時の説明などについて、確認を行った。

契約経緯では全員が友人の紹介と回答した。勧誘時に全員が「期間無制限」、「通り放題」という説明を受けていたことが確認されたほか、15名が「この価格は今日だけ、今日契約しないと損」という勧誘を受けていた。

契約書の記載内容が勧誘時の説明と異なることについては、16名が「契約時に気づかなかった」と回答した。これらの相違について、9名がエステ会社の担当者から説明はなかったと回答した一方、12名は「契約書に書かれている期間や回数は気にしなくていい」などの説明があったと回答した。

契約金額については、14名が高額だと思い、3名が自分では払えない金額だと回答した。一方で、14名が一生通えるならお得、16名が支払後も通えるなら安いと回答した（複数回答）。クレジット払いを選択した理由として、14名が一度に支払える金額ではないと回答しているほか、9名がエステ会社に勧められた、8名が他の支払方法を案内されなかったと回答した（いずれも複数回答）。

（詳細は資料2のとおり 39～42 ページ参照）

2 申立人の主張

部会は、申立人21名の中から、部会開催日に出席が可能な4名に対し、事情聴取を実施した。

【申立人Aの主張】

- (1) 契約当時は19歳で、大学生だった。アルバイト収入で契約当時の年収は80万円、月収にすると6万円ぐらい。
- (2) 友人からHIFUの無料体験ができると紹介されてお店に出向いた。施術自体は良かったと思う。HIFUの危険性については担当者から説明はなかった。HIFUの体験後に私も別の友人に紹介をして、その紹介特典で脱毛1か所無料のサービスを受けることになった。別の日に脱毛の無料体験に行った。
- (3) 体験脱毛の鼻下の無料施術のときに、私から、全身脱毛が気になっていますという話をした。施術後、担当者から「ずっと通える。」と説明され、「妊娠して出産した後でも通えるよ。」と言われたので一生通えると思った。
- (4) 話を聞いた当日であればティーン割引で10万円安くなると言われた。「一度考えてからもう1回話を聞くことはできますか。」、「そこで契約し直すことはできますか。」と聞いたが、今日中にやらないと10万円増えちゃうよ、40万円になるのは今日だけと言われた。今日限りの値段だと言われたので、急いで契約をしてしまった。
- (5) 全身脱毛の契約は初めてだった。ボディやフェイシャルのエステがついた全身脱毛セットプランもあったが、金額が高かったのと、エステはやらないと思ったので、セットプランの契約はしなかった。

- (6) 概要書面⁷をよく読んでから、契約書に署名したわけではなく、概要書面も契約書と一緒に出されて、概要書面、契約書の順に署名した記憶がある。担当者が契約書を書いているときに、「書面的には6回、6回で書くけどあまり気にしないでね。」と言われた。口頭の説明を信じたので、特に疑わなかった。
- (7) 契約書に手書きで、「役務提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外」と書いてあるが、このことについて説明は受けていない。
- (8) 契約金額の40万円は高いけれど、一生通えるならいいかな、価値があるかなと思った。役務提供期間（契約期間）が1年間、役務の提供回数が6回というのが正式な契約だったら、契約しなかった。
- (9) 何十万円もする契約も、クレジットの契約も初めてだった。クレジット払いにしたのは、一括で払えるお金がなかったのも、自分の希望だった。毎月14,000円の支払はアルバイト代とお小遣いだけでは、正直、大変だった。返済が遅れたことは1回あり、最初から全体的に負担感があった。
- (10) ショッピングローン契約書（以下「クレジット契約書」という。）の氏名や勤務先、税込年収はタブレットに自分で入力した。お勤め状況のところには有職とあるのは、アルバイトしているから有職かなと思って選択したと思う。
- (11) 全身脱毛の契約をした後に、クレジット会社から確認の電話があった。電話の内容はあまり覚えていないが、契約金額と支払回数36回という確認はあったと思う。
- (12) 全身脱毛の施術を合計で6回以上受けた。メッセージアプリのトーク履歴やスケジュールで確認した。お店では、カルテのようなもので施術回数などを管理したり、記録しているようには見受けられなかった。
- (13) 施術について、計画やプランなどを作るということではなく、「1か月に1回できるエステですので、月1で来てください。」などと言われていた。うちの機械は中の神経を殺すよ、毛の指令を出すところに当てるから、そんなに周期は関係ないということだった。しかし、7回目からは「2か月に1回ですよ。」と言われ、最初に聞いていた説明と違うと思った。
- (14) 2023年11月頃から予約が取りにくくなった。お客さんが増えて、予約が取りにくくなったのだと思う。
- (15) 同じ頃、キャンセルポリシー⁸がメッセージアプリで送られてきた。キャンセルポリシーは、回数制の人と無制限の人では、キャンセル料が異なっていた。私は無制限だから、連絡した場合のキャンセル料は2,000円、無断だと3,000円になると思った。
- (16) 2024年7月に、「職員が足りないので施術ができない状態にあります、2か月ぐらい待ってもらいます。」というメッセージアプリが届いた。8月の予約も勝手にキャンセルになった。
- (17) 消費生活センターに相談したが、クレジット会社からは、契約から1年経過しているので支払は止められないという書面が届いた。一度お店に行ってみたが、閉店していた。

⁷ 特定商取引に関する法律第42条第1項により契約に至るまでの間に交付が義務付けられている書面。本報告書23頁(i)参照。

⁸ 部会では、申立人らから資料として提出を受けた「キャンセルポリシー」を確認した。メッセージアプリを利用して送信された「キャンセルポリシー」には、回数制のお客様は1回消化分、無制限のお客様は予約日の2日前の夜19時までには連絡があった場合は2,000円、無断キャンセルは3,000円のキャンセル料が発生すると記載されていた。

(18) 解決方法はクーリング・オフ⁹を希望している。できれば全額返してほしいが、施術分は仕方ないかなと思っているので、今後の支払を止めてほしい。

【申立人Bの主張】

- (1) 契約当時は19歳で、専門学校生だった。契約当時の月収は、親からの仕送りと自分のアルバイト代で大体月20万円ぐらい。アルバイト代だけだと、月に3万円から5万円いけばいいほうだった。
- (2) 友人に紹介されて、お店からアプリでメッセージをもらいHIFUの無料体験に行った。お店で、友人を5人くらい紹介してと言われたが、私の友人は誰も行かなかった。HIFUは顔のリフトアップをするというものだったが、お店からHIFUの危険性について説明はなかった。
- (3) HIFUの体験後に担当者から、「何か他にやりたいこととかある？」と聞かれたので、「脱毛はやってみたいです。」と答えたところ、「1か所無料でできるからやってみる？」と言われ、別の日にお店に行った。お店に行くのは2回目だった。
- (4) 脱毛の施術が終わった後に、「気になっているなら説明するよ。」と言われ、一応聞いておこうと思い説明を聞いた。担当者は、脱毛の施術で失敗を繰り返し、損をしてきたが、このお店で脱毛をしてからあまり生えてこなくなった、きれいになったと話していたので、すごいなと思った。
- (5) 脱毛は以前から興味があったが、契約をしたのは初めてだった。この契約以前に50万円近い高額な契約や買い物をしたことはない。
- (6) 担当者に説明書のような紙を見せられ、脱毛の機械は複合機で光脱毛と比べても最新の機種だと説明された。
- (7) 説明のときに、ずっと通い続けられると聞いた。本当に45万円ですっと通えるのかなと思ったが、「通い続けられる。」、「10代のうちに契約すると安くなる。」と言われて、担当者の説明を信じた。
- (8) 全身脱毛セットプランにしたのは、このプランだと安いと言われたからだ。「1回目にやったHIFUもできますよ。セットプランの中に入っています。」と言われた。ボディやフェイシャルのエステはやらなくても良かったが、20歳の誕生日前の今日、19歳のうちに契約しないと安くならないと言われた。安くて、お金を払い終わってもずっと通い続けることができるならお得だなと思って、全身脱毛セットプランを契約した。
- (9) 契約書に役務提供期間が2023年〇月〇日から1年間と書かれていること、全身脱毛、ボディコース、フェイシャルコースに回数が書いてあったことを、今見て驚いている。
- (10) 概要書面と契約書を（同時に）出されて署名した。署名するとき、契約内容は空欄のまま何も書かれていなかった。契約書に括弧書きで「上記3コースのサービス施術は提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外」と書かれているのは、サービス施術の1年間は途中で解約はできないという意味にとれるが、説明と異なるので理解はできない。契約のときの説明で、サービス施術は中途解約対象外という話は出ていないし、期間の話は一切出ていない。

⁹ 部会で、申立人らから提出のあった契約関係書類を確認したところ、申立人らは、エステ会社及びクレジット会社に対し、クーリング・オフ通知を発出していた。

- (11) 契約書の内容と、担当者の説明とは違う印象がある。契約書に書かれている内容が正式な契約内容だと当時分かっていたら、契約はしていない。ずっと通い続けることができるという説明がうそで、回数も決まっていると考えると値段が高過ぎる。
- (12) 45万円を一括で払うという話はなく、初めから分割払の話だった。担当者に、「口座ならできるよ。」、「口座のカード持ってる?」と言われた記憶がある。クレジット料が引き落としになる銀行口座の番号が分かるものを持っているかという意味で聞かれたのだと思う。
- (13) 分割払にすると契約金額に手数料が加算され、支払総額が増えるということは知らなかったし、説明もなかった。契約金額45万円を分割で払うと思っていた。契約書を見せられて「手数料を含んで58万2,840円です。」と言われて、「45万じゃない」と驚いたが、聞き返したりはしなかった。
- (14) 支払は遅れずに毎月払っていたが、毎月16,000円を支払うのは痛いと思っていた。
- (15) クレジット契約書の個人情報のところはタブレットで入力した。税込年収については、アルバイト代だけなのか仕送りも入れていいのかを担当者に聞いたら、仕送りも入れていいと言われたので合計額で入力し、勤務先も自分で入力した。学生区分に学生と入力し、担当者にお勤め状況はどうすればいいですかと聞くと、有職でいいよと言われたので、そのまま指示に従って有職と入力した。クレジット会社から電話があったような気もするが、覚えていない。印象にない。
- (16) 全身脱毛4回、エステがボディを1回、フェイシャルを1回受けた。メッセージアプリの記録や自分のスケジュールで管理していた。お店でカルテに記録などはしていなかった。施術スケジュールとか計画のようなものも特になかった。
- (17) 予約が取りにくそうだったので、月1回行ければいい、2か月に1回行ければいいという感じだった。2024年7月に施術できませんという内容の連絡がメッセージアプリに送られてきた。再開の目途が2か月後と書いてあったので、待っていたが、9月になっても何も連絡がなかったので、消費生活センターに相談した。
- (18) クーリング・オフを希望している。一番は、支払を止めたい。できればお金が戻ってくれば良い。支払が止まれば、取りあえず何でも良い。

【申立人Cの主張】

- (1) 契約当時は18歳で、専門学校1年生だった。家賃と光熱費は親が払ってくれるが、生活費はアルバイトしている。アルバイト代は月10万円くらいだが、年収は103万円以内になっている。
- (2) お店は、写真・動画共有SNSのアカウントにメッセージを上げている人から教えてもらった。無料でHIFUを受けたい人いますかという内容のメッセージだったので反応したら、メッセージアプリに連絡先が送られてきて、お店に行った。
- (3) 担当者は、とても明るくて、友人みたいな感じの接客で、話しやすく、いい印象を持った。無料体験のHIFUが終わった後に、次は1か所だけ毛がなくなるまでずっと無料で脱毛できるという話になった。無料と聞いたので、脱毛する日を決めて、その日は終わった。HIFUの危険性について説明は全くなかった。そして、担当者から友人を紹介してとお願いされた。ノルマがあるから助けてと言われ、色んな人に声をかけたが、誰も紹介できなかった。

- (4) 脱毛はこれまで経験はなく、初めてだった。脱毛を迷っている、どこがいいか分からないと話したときに、医療脱毛とエステ脱毛それぞれのデメリットとメリットを教えてください、ここのお店の機械はメリットだけで一番良いと言われた。
- (5) 「期間は一生」、「この値段を払えばずっと通い放題」と説明された。回数は聞いていない。何回も通った方がお得といった説明だった。妊娠した後も来られるし、払い終わった後も無料でずっと通える、結局ここが一番良くて安いから、地方から来る人もいと説明された。
- (6) 学生限定のプランは 45 万円で、全身脱毛が一生通い放題で、ボディやフェイシャルのエステもついてくるということだった。脱毛以外はおまけというような説明だったが、私は、脱毛が一番重要でメインだった。
- (7) 一度家に帰って考えたいと言ったが、45 万円になるのは今日だけ、家に帰ったら 45 万円では契約できない、このプランは今しかできないと言われ、もうやるしかないかと思った。1 時間 30 分くらい説明された。
- (8) 契約書に記入する前に概要書面で契約の内容を確認するようなことはなかった。契約書には、役務提供期間として 2023 年〇月〇日から 1 年の期間が書いてあるが、期間があるのを知らなかったし、回数も決まっていなかったのに、回数や時間、単価が書かれていて、「えっ」という感じだ。聞いていた話や、思っていたのと違う。
- (9) また、契約書に、「上記 3 コースのサービス施術は提供期間切れより 1 年間有効、中途解約対象外」と括弧の中に小さい字で書いてあるが、説明は聞いていない。中途解約もできると思っていた。
- (10) 契約期間が 1 年というのが、契約の正式な内容だとしたら、契約しなかった。私は、一生通い放題だから契約したし、担当者に「本当に一生ですか。」と何回も聞いた。医療脱毛だと回数縛りで、結局同じ値段がかかりますと言われた。それなら一生通い放題のほうが良いと思った。
- (11) 50 万円近い高額な契約や買物をしたことはなかった。45 万円と聞いて、分割なら払えると思い、「分割できますか。」と聞いた。分割手数料の説明はなく、手数料がかかるのは知らなかった。消費生活センターに相談に行き、初めて 45 万円ではなく、58 万円を払う契約だったことを知った。支払はかなり大変で、何回も途中でやめようと思った。
- (12) クレジット契約書は、自分の情報をいろいろ入力した。学生だったが、アルバイトをしていたから「有職」と入力した。税込年収欄には 180 万円とあるが、アルバイト代を計算しても 180 万円にはならないから、自分で入力した記憶はない。
- (13) 契約書を入力した後に、クレジット会社から電話があったと思うが、記憶にない。電話があったかどうか覚えていないので、内容も覚えていない。
- (14) 施術は多く通ったほうがお得だという感じだったので、たくさん通った。全身脱毛 7 回、エステのボディとフェイシャルを合計で 10 回受けた。メッセージアプリの履歴で確認したので、回数は合っていると思う。
- (15) 最初のうちは、最低 1 か月は施術の間隔を空けなければならなかったもので、1 か月に 1 回のペースで受けていた。途中から予約方法が変わって、だんだん予約が取りづらくなった。2 か月に 1 回行きたいと思っても、予約が取れなくなった。
- (16) 2024 年 6 月頃、急に、お店をリニューアルするので、お店の場所が一時的に変わりますと連絡があり、そこから変だなと思い始めた。その後、急に従業員がいなくなったの

で2か月間お休みしますという連絡がメッセージアプリに届いた。そこで絶対何か変だと思い、消費生活センターに相談した。

- (17) クレジットの支払はもうしたくないので、クーリング・オフしたい。今まで支払った金額についても、返ってくるなら返してほしい。

【申立人Dの主張】

- (1) 契約当時は19歳で、専門学校1年生だった。学費と毎月の家賃は保護者が払っていて、アルバイト代を生活費にしている。アルバイト代が103万円を超えると保護者の扶養家族ではなくなるので、103万円を超えないようにアルバイトしていた。月収にすると8万円くらい。
- (2) 友人からHIFUの無料体験を紹介してもらい、担当者とメッセージアプリでやり取りし、日にちを決めてお店に行った。HIFUは、顔に熱い機械を当てていくものだった。エステサロンでのHIFUの提供について業界などが注意喚起をしていることは知らなかったし、お店にも、HIFUは危険というような雰囲気はなかった。HIFUの契約を勧められることはなかったが、帰る前に1か所無料で脱毛できると誘われ、別の日に脱毛の無料体験に行くことになった。
- (3) 脱毛の無料体験の施術中に担当者に、脱毛に関心があることを伝えたところ、「話を聞いていく？」と言われ、体験終了後にプランの話聞いた。
- (4) 全身脱毛の契約をするのは初めてだった。担当者から「一生かみそりで剃り続けたり、毛抜きで抜くより、脱毛のほうが絶対きれいになるし、生涯的に見たコスパも絶対こちらのほうがいいから、脱毛したほうがいいよ。」と言われた。
- (5) 説明のときに見せられたパンフレットには、通い放題だけでなく、回数制限があるプランもあった。「回数制限、何回分でいくら」というのと、「無制限でいくら」というふうに書いてあったと思う。無制限の方が少し高かったが、一生通えるからお得だと思った。他のエステサロンと比べると、「一生」とか「通い放題」という点が違うと思った。「生涯通い続けられる。」と聞いたので、だったら契約してもいいと思った。自分が契約したのは全身脱毛セットプランで、何回でもできるプランだった。
- (6) 契約金額が高額なので、一度、持ち帰って考えようかと思ったが、「今日契約したほうが安いよ。」と言われたため契約を決めた。普段であれば、人に相談したと思うが、勢いもあった。
- (7) 契約の前に概要書面で、施術回数や期間等を確認したり、説明されたかどうかは覚えていない。
- (8) 今、契約書を見ると、入会期間と役務提供期間は1年間と読めるが、契約当初は「ずっと永久に通える。」と思っていたので、この記述は全然気にしていなかった。消費生活センターに相談に行って初めて認識した。役務提供期間が1年で終わるという話は聞いていないし、自分の認識と全然違う。
- (9) 括弧の中に「上記3コースのサービス施術は、提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外」と記載されていることの意味はよく分からないし、説明を聞いていない。サービス施術の期間が1年間というのも、聞いた覚えがない。
- (10) 自分は、脱毛をかなり調べていて、「毛がなくなる回数」は人によって違いがあることを知っているのだから、6回で毛がなくなると思っていない。だから、契約書に書いてある内容が本当の契約だと言われたとしたら、契約しなかった。

- (11) 契約しようかどうか悩んでいる間、担当者が横にいた。契約金額は高いと思ったが、今日だったら5万円も安くなると言われたことと、迷っていたところに担当者から分割の話があり、月2万円だったら支払えるかも、のような話になり、契約をした。
- (12) クレジット契約書については、タブレット端末に入力した。アルバイト収入が103万円ぐらいなのに、「税込年収」欄に103万円以上の金額が書いてあるのは、保護者が送ってくれる家賃を含めたのだと思う。
- (13) 45万円という高額な契約をしたのは初めてだった。契約したときは、払えると思ってしまったが、バイト代が生活費だから、毎月の支払は本当に厳しかった。
- (14) 契約後、クレジット会社から確認の電話を受けた。「無理な勧誘はありませんでしたか。」と聞かれたことは覚えているが、「6回ですよ。」とか、「契約期間はこの2023年〇月〇日から1年間ですよ。」という話を聞いた記憶はない。クレジット会社からの確認の電話で、「1年間で6回のプランですね。」と言われていたら、「一回確認していいですか。」と言ったかもしれない。
- (15) 1か月サイクルで行く予定だったが、日にちが合わず空いてしまい、2か月間隔となった。自分が忙しかつたのではなく、お店の顧客が増えて予約が取れなかった。
- (16) 2024年の4月頃から予約ができなくなり、キャンセル待ちの希望をしていたが、連絡がなかった。予約もできないのに引落しだけが続いていた。最初はただ予約が取れないだけかと思っていた。7月頃、ネットでお店の名前を調べてみた。質問サイトに同じような人がいて、消費生活センターに相談した。
- (17) クーリング・オフしたいという気持ちで、ハガキで通知をしている。クーリング・オフをして契約をなかったことにして、お金も返ってくるといいと思う。

3 エステ会社の状況

(1) 協力要請の経緯

本件は、令和6年10月22日に東京都知事から当委員会に処理が付託された後、当該付託に係る通知文を交付するため、事務局職員がエステ会社の法人登記上の本店所在地に出向いた。エステ会社が入居する区画は施錠され、照明は消えており、呼び掛けても応答がなく、既に退去している様子うかがわれたが、ビル入り口の案内板に店舗名が確認できたことから、通知文の写しを差し置き、事務局への連絡を求めた。

通知文を差し置いた後もエステ会社から連絡はなく、通知文（正本）も未交付の状況が続いたため、事務局職員が代表取締役甲氏の住所地に出向き所在を確認したが、甲氏は同住所に居住していなかった。

以上のおり、エステ会社の店舗は閉鎖され、エステ会社から連絡もなく、代表取締役の居所も不明であることから、エステ会社から本件紛争解決の協力を得ることができなかった。

一方、申立人らから提供のあったエステ契約書に記載されていた、契約当時のエステ会社の電話番号に架電すると、エステ会社の前代表取締役乙氏が代表取締役を務める会社に電話がつながり、乙氏と連絡をとることができた。そこで、事務局は後日、乙氏にエステ会社の状況を確認した。

(2) 履歴事項全部証明書

部会では、数回にわたり、エステ会社の履歴事項全部証明書を取得し、事業者名、所

在地、代表者氏名等の登記情報を確認したが、この間登記情報に変更はなかった。

(3) 前代表取締役（乙氏）による状況説明

私が経営するX社は、クレジット事業者に顧客などを取り次ぐ会社で、本件クレジット会社とは十数年の取引がある。私は、令和4年に本件エステ会社の代表取締役¹⁰に就任した。同年9月頃、他社で運営していた店舗のうち経営が困難な状況となった5店舗の業務運営を同社で引き受けた。

エステ会社は、スタッフの採用も教育も店舗ごとである。私にはX社という本業があり、本業に差し支えるので、エステ会社の業務等に充てる時間はなかった。各店舗とも、私が運営に関わる前からのやり方で顧客対応をしていたと思う。エステ業界、特に脱毛の施術では大手業者が「無制限」、「通い放題」と言って集客しており、エステ会社だけではなく、どの業者もやっている。個人的には、業界全体の問題でもあるのに、エステ会社だけを問題視するのはどうかと思う。

令和5年11月、5店舗のうち2店舗は私が経営するX社とは別の会社で引き受け、3店舗は、引き続きエステ会社が運営することになり、同社の代表取締役には、私に代わり、新たに甲氏が就任¹¹することになった。登記上の代表者変更などの手続は、人を介して書類上のやり取りで行われたため、私は甲氏とは面識がなく連絡先も知らない。

私がエステ会社を甲氏に譲渡した後のことだが、まず、1店舗がテナントの賃料未払いで閉鎖し、その後、申立人らが契約締結した店舗も令和6年春頃にテナントの賃料未払で営業できなくなったと聞いている。顧客台帳やカルテなどについては把握していない。

4 クレジット会社の主張

- (1) 当社では、クレジットの申込みは全てWebの申込みシステムを利用している。申込みから立替実行の流れは、加盟店に売買契約書をアップロードしてもらい、加盟店と顧客との売買契約や役務提供契約の内容を当社が確認するフローとなっている。
- (2) エステ会社との加盟店契約の際、当時の代表者乙氏から、アップロードが手間になるという申出があった。役務提供の開始時期はそれぞれ異なるが、契約期間は1年に固定されており、その内容は有償回数が6回、無償サービスが6回となっており、契約内容がほぼ同じで固定されているとのことだったので、アップロードの必要はないと判断し、エステ会社からエステ契約書の提供を受けていない。
- (3) クレジット契約書の記載事項について、実家の連絡先・電話番号、勤務先の名称・連絡先という項目は、必要な記載事項ではなく、任意である。実家住所というのは、主として若い人を想定している。また、お勤め状況と学生区分の記載事項について、例えば学生でもアルバイトしている人は有職でかつ学生という記載になる。
- (4) 令和4年4月の成年年齢引下げの法改正から2か月間ほど申込状況の様子見をしたところ、加盟店から50万円、100万円というオーダーがかなりあった。そこで、令和4年

¹⁰ 本件21名の申立人らの契約年月は、令和4年10月～令和6年1月であり、乙氏が代表取締役の時期にエステ契約を締結していた。

¹¹ 部会で、エステ会社の履歴事項全部証明書を確認したところ、甲氏が代表取締役に就任したのは令和5年12月だが、登記されたのは令和6年3月であった。

8月1日からは新成人（18歳、19歳）の申込金額を30万円に抑える上限金額を自社内で設定した。ただし、商品の内容、特に医療関係の場合は、加盟店との関係で30万円の限度を上げる場合もある。エステ会社も別途取決めを行い、上限額を上げた。

- (5) クレジットの審査方法については、18歳、19歳の成人と20歳以上の成人とで違いはない。また、クレジット契約書にある税込年収の欄について、若い方で保護者から仕送りがある場合は、仕送り金額も含めた金額を書くことで問題ないと加盟店に伝えている。
- (6) 令和6年3月頃に、エステ会社との加盟店契約を解除した。エステ会社の場合は倒産や閉店というトラブルと認識している。加盟店情報交換センター¹²への情報登録は不当な勧誘が行われた場合などに限定されており、倒産などについては登録義務がないので、同センターへの登録は行わなかった。
- (7) 本件は、役務提供であるから、継続して役務を提供できる状況にあるかどうかという調査が義務付けられている。年に1回は決算書などを取り寄せ、会社の財務状況が悪化しているような場合、当社は加盟店契約により、役務の消化状況について、加盟店に対して報告を徴求することができることになっている。
- (8) エステ会社は、乙氏から新たな代表者（甲氏）に譲渡されたが、代表者がどこにいるか、全然分からない。そのためカルテを入手できず、顧客の役務の消化状況は分からない。
- (9) 令和6年7月31日にエステ会社の店舗に行ったお客様が、そこで従業員から今日でお店を閉めますと言われたという問合せがあり、エステ会社の閉店を知った。
- (10) 顧客から解約の申出があった場合、現状、カルテの入手は無理なので、回数での精算は行っていない。有償の役務提供期間内の申出かどうかという期限だけで見ている。ただし、お客様が自己申告で、役務提供期間内に6回受けたという場合は、有償回数は終わっていますという話はする。また、有償の役務提供期間の期限が切れたから、すぐさま解約を受けないということではない。例えば、役務提供期間1年間の施術6回の中で、エステ会社から予約を断られたことが確認できる場合は、1年を経過していても解約として対応している。
- (11) 本件では、付託前に各地域の消費生活センターが介入し、申立人らが当社に対して抗弁¹³を主張しているが、当社の分類では「相談」である。特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）や割賦販売法に、断定的判断の提供や、虚偽の誘導などが、不当な行為と記されている。本件の場合、エステ会社が閉まって役務を受けられないということであり、これが不当な行為になるかといったら、不当ではない。だから、本件は「苦情」ではない。

¹² 割賦販売法第35条の18の規定に基づき経済産業大臣から認定を受けた一般社団法人日本クレジット協会は、認定業務の一つであるクレジットの利用者等の利益を保護するために必要な情報の収集、整理及び提供を、加盟店情報交換センター（以下「JDMセンター」という。）において行っている。JDMセンターが、個人情報保護法第27条第5項第3号に基づく加盟店情報の共同利用する情報の内容には、個別信用購入あっせんの、①取引における、当該加盟店等に係る苦情処理のために必要な調査の事実及び事由、②業務に関し利用者等の保護に欠ける行為をしたことを理由として個別信用購入あっせんに係る契約を解除した事実及び事由などがある。なお、情報は登録日から5年を超えない期間保有される。

参照：一般社団法人日本クレジット協会 加盟店情報交換センター（JDM）

https://www.j-credit.or.jp/association/members_store.html

¹³ 部会で、クレジット会社から提出のあった申立人らの契約確認書類を確認したところ、申立人らは書面及びメールでクレジット会社に支払停止の抗弁を申し出ている。

- (12) 無制限の通い放題という勧誘については、顧客側の抗弁書に記載があって初めて知った。こうした勧誘は不当な勧誘ではなく、無制限の通い放題は、永遠という1つのサービスである。仮に契約書の中に永遠と書いてあったとして、加盟店は永遠に役務を提供する予定であったにもかかわらず倒産したという場合に、これが虚偽に当たるのかといえば、虚偽には当たらない。当社は、無償サービスをやめてくださいという立場ではない。永遠にやれるのなら、永遠にやっていただいて結構だと考えている。
- (13) 与信時の確認電話は、マニュアルに沿って対応している。「長時間にわたる勧誘や大げさな説明、偽り等、不適切と思われる勧誘等はありませんでしたか。」という質問は、割賦販売法の「勧誘に係る調査」である。「契約書に記載のないサービスや商品はありませんでしたか。」という質問は、リスク回避をするためである。仮に、契約書に記載のないサービスや商品があった場合、加盟店の書面記載不備ということでクーリング・オフになり、当社も損害をこうむるので、割賦販売法とは違う項目を聞いている。
- (14) 申立人21名については、確認電話の音声データを提出¹⁴しているが、全員が「契約書に記載のないサービスや商品はありませんか。」との確認に対して、「はい。」と回答している。永遠や無期限はサービスに分類されるので、永遠や無制限という勧誘はされていないと判断している。ここでお客様から、「いや、永遠と言われたけれど、それは書いていないです。」などと言われれば、契約をお断りさせてもらう。
- (15) エステ会社の担当者から、契約書に書いてあることは関係ないからと言われた申立人の例が出されたが、そんなことがこの世の中にあるとも思えない。無制限の通い放題と勧誘されていたのに契約書に記載のないサービスはなかったと答えているということは、当社の電話確認に対して、うそをついているということになるのではないか。
- (16) 今回のような若年層、特に18歳、19歳は、エステ契約書をアップロードしてもらい、それを見ながら、有償期間1年間、無償期間1年間で間違いないか、回数も6回で間違いないかなどと、確認する方法もあるかもしれないが、契約書をアップロードし、契約内容を言葉にしてお客様に確認すると、時間がかかる。そういう対応をするには、恐らく今の当社の人員では足りない。
- (17) エステ会社がお客様にメッセージアプリで送信したキャンセルポリシーの案内に、キャンセル料について、「回数制のお客様は1回分消化、無制限のお客様は2,000円」との記述があるということだが、当社に支払停止の抗弁を申し出た方以外の中に、エステ契約書に「無制限」と書かれているお客様がいるのかもしれない。しかし、当社は、エステ契約書をエステ会社からアップロードしてもらっていないので、当社が検証することは不可能である。
- (18) 当社では、エステ会社からエステ契約書の提出を受けていないが、申立人らの抗弁書に添付されていたエステ契約書を確認したところ、全身脱毛のみプランと全身脱毛セットプランの2つのプランがあることが分かる。一方、当社のクレジット契約書の商品（役務）名は、いずれの申立人においてもエステティックコース一式となっている。

¹⁴ 部会で、クレジット会社から提出があった申立人21名の音声データの内容を確認したところ、「契約書に記載のないサービスや商品はありませんか。」という質問に全員が「はい。」あるいは「ないです。」などと回答していた。

- (19) 当社のクレジット契約書の「別紙明細の有無」欄が「有」になっている場合、又は「商品・役務名欄」に「一式」と表示されている場合は、売買契約書の明細・伝票の書式が別途あるということなので、売買契約書と読み合わせ¹⁵してもらうことになる。
- (20) エステ契約書の役務内容欄の最終行に「上記3コースのサービス施術は提供期間切れより1年間有効、中途解約対象外」という記載がある。これは、有償期間が1年間あり、さらに無償期間が1年間という意味だろうが、当社のクレジット契約書では、役務提供期間として有償期間の1年間しか記載されていない。無償期間については、お客様のお手元のエステ契約書を合わせて読んでいただくということだ。
- (21) 特定商取引法、割賦販売法の法定書面について、役務提供期間の書き方が十分ではないという見方もあるかもしれないが、必要な記載事項であれば、最初から法律に書いておくべきである。解釈での判断では、双方が自分に得な解釈しかしない。解釈で物を言われても、こちらは対応できない。当社は、この記載の仕方で不十分な点はないと思っている。
- (22) 申立人らが、これまで当社に対して支払った既払金と残債務は、台帳にまとめ資料として提出している。遅延があれば延滞金が発生する。台帳にある「その他手数料」というのは、遅れた場合の督促手数料である。遅れている方についての信用情報機関への通知は、コンピューターで自動通知される。大体3か月遅れると、いわゆる異動情報¹⁶になる。本件でも、異動情報が登録されている方はいる。
- (23) 不実告知については、あったかなかったか分からなかったものをあったと言い張っているだけのことであって、あったのであれば、あったという証拠を出していただきたい。個々に証拠が出てくれば既払金は返金する。
- (24) ほかのお客様にも関連してくるため、本委員会に付託された申立人21名だけに特別措置を行うことは考えていない。行うのであればエステ会社の全体のお客様に対してということになる。21名だけを特別扱いして何かするという事は考えていない。
- (25) 当社がエステ会社の閉店を確認した令和6年7月31日の時点で契約から1年未満のお客様については、付託前から既に支払停止を実行している。債権債務は本来あるが、当社から請求は行わない。一時的な停止ではなく、もう請求はしないということ。ただし、それ以外の方の支払は再開するつもりだ。

¹⁵ 部会で、クレジット契約書を確認したところ、商品（役務）名・型式の欄に「※下記備考参照」とあり、欄下に「※備考 [商品（役務）名・型式について] 別紙明細「有」または商品名記入欄に「一式」表示がある場合は、別途売買契約書または明細書・伝票等の書類があります。内容は充分ご確認ください。」と記載されていることを確認した。

¹⁶ 異動情報とは、約定返済日より61日以上又は3か月以上支払が延滞しているものを指すとされている。

参照：株式会社シー・アイ・シー（割賦販売法・貸金業法指定情報機関）

<https://www.cic.co.jp/cic/statistics-installment.html>

第5 委員会の処理結果

部会は、令和6年12月19日から令和7年6月5日までの7回にわたって開催された。（処理経過は資料3のとおり）

前述したとおり、相手方であるエステ会社から紛争解決の協力を得ることができなかった。そこで、部会は、申立人21名と相手方であるクレジット会社に対し、本件個別クレジット契約を合意解除し、クレジット会社は申立人らに既払金を全額返還するという内容のあっせん案を作成し、当事者双方へ提示した。申立人らは全員提示したあっせん案を受諾したのに対し、相手方クレジット会社は受諾しないという回答であった。

このため、部会は申立人ら全員に対し相手方クレジット会社の回答を説明した上で、申立人らの意向も踏まえ、改めてあっせん案を作成し、当事者双方に再提示したところ、双方が受諾したので、再度提示したあっせんの成立により解決した。

合意書の内容は、次のとおりである。

【合意書の内容】

申立人と相手方クレジット会社は、申立人と相手方エステ会社が令和〇年〇月〇日に締結したエステティックサービス契約（契約金額〇〇〇〇円）に基づき申立人と相手方クレジット会社が締結した立替払契約（契約金額支払総額〇〇〇〇円。以下「本件個別クレジット契約」という。）に関し、以下のとおり合意する。

- 1 申立人と相手方クレジット会社は、本件個別クレジット契約に基づき申立人が相手方クレジット会社に支払った、受取立替金及び受取手数料、受取延滞金及びその他手数料等の一切の合計（以下「既払金」という。）が〇〇〇〇円であり、残余の立替金（以下「残債権」という。）が〇〇〇〇円であることを確認する。
- 2 申立人と相手方クレジット会社は、本件個別クレジット契約を合意解除したことを確認する。
- 3 申立人は、上記1で確認した既払金の返還を相手方クレジット会社に請求しない。
- 4 相手方クレジット会社は、上記1で確認した申立人に対する残債権を放棄する。
- 5 申立人と相手方クレジット会社は、申立人と相手方クレジット会社との間には、本あっせん条項に定めるほか、何ら債権・債務のないことをそれぞれ確認する。

第6 報告に当たってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 論点の概要

申立人らとエステ会社との間のエステティック契約（以下「エステ契約」という。）は、役務提供期間が1か月を超え、料金が5万円を超えるいわゆるエステティックであり、特定商取引法の特定継続的役務提供（同法第41条第1項第1号）に当たる。また、申立人らとクレジット会社との間の個別クレジット契約（以下「クレジット契約」という。）は、クレジット会社がエステ会社に立替払をした料金を、申立人がクレジット会社に2か月を超えて支払う割賦販売法第2条第4項の取引であり、同法の個別信用購入あっせん関係受領契約（同法第35条の3の3第1項）に当たる。これらのことについて、当事者間に争いはない。

そこで、①申立人らがエステ会社の従業員から「一生無制限」、「通い放題」という旨の勧誘（以下「本件勧誘」という。）を受けたと主張している点について、申立人らは不実告知を理由にエステ契約及びクレジット契約（以下、合わせて「本件各契約」という。）を取り消すことができるか（特定商取引法第49条の2第1項及び割賦販売法第35条の3の15第1項）、及び②申立人らはクレジット契約をクーリング・オフ（解除）することができるか（割賦販売法第35条の3の11第1項。この場合、エステ契約は同条第7項により連動して解除されたものとみなされる。）が本件の主な論点である。

なお、本件の相手方はエステ会社とクレジット会社であるが、エステ会社から紛争解決の協力を得ることができなかったことから、部会は、クレジット会社を相手方とした「あっせん案」を検討した。

(2) 不実告知に基づく取消し

ア 本件勧誘の存在

まず、本件勧誘を受けたという申立人らの主張を事実と認めることができるかが問題となる。

この点に関し、①申立人らのいずれもが、質問回答書に本件勧誘を受けたと記載していること、②部会において事情聴取を実施した4名の申立人らのいずれもが、本件勧誘を受け、その内容が事実であると認識して本件各契約を申し込んだと述べているところ、その点に不自然・不合理な点は見受けられないこと、③申立人らがクレジット会社に送付した抗弁書の中にも本件勧誘に関する記載が複数あること、④エステ会社の従業員が申立人らで行ったメッセージアプリでのやり取りの中に、契約期間が「無制限」である旨のメッセージがあること、⑤エステ会社は令和5年の年末頃、申立人らに「キャンセルポリシー」をメッセージアプリで送信しているところ、この中にも「無制限のお客様」との文言があること、⑥本件各契約当時、エステ会社の代表取締役であった乙氏は、事務局職員の聴き取りに対し、「エステ業界、特に脱毛の施術では大手業者が「無制限」、「通い放題」と言って集客しており、エステ会社だけではなく、どの業者もやっている。」と述べていること等の事実が認められる。

これらの事実に照らせば、エステ会社は、いわば営業戦略として、集团的・組織的に本件勧誘を行っていたと見るのが自然である。したがって、申立人らのいずれもが、

その主張どおり、本件勧誘を受け、その内容が事実であると認識して本件各契約を申し込んだものと認めるのが相当である。

イ エステ契約の内容の確定

そこで次に、エステ契約の内容をどのように見るかが問題となる。

この点、本件勧誘を基準に、エステ契約は、役務提供期間は無制限であり、かつ回数
の制限もない通い放題の契約であったと解する余地もある。その場合、勧誘内容に
不実はなく、一方でエステ契約書及びクレジット契約書にその旨の記載がないことか
ら、書面の記載不備のみが問題となる。

しかしながら、クレジット会社はエステ契約の役務提供期間は1年と認識している
ことや、そもそも「無制限」のエステティック契約などというものは経済的に不合理
であること等に照らし、エステ契約は、エステ契約書の記載内容を基準に、有償の役
務提供期間が1年（回数は6回）、無料の役務提供期間が1年（回数は6回）の契約
であったと見るのが妥当である。

そうだとすると、本件勧誘は、役務の提供期間についての不実告知（特定商取引法
第49条の2第1項第1号・第44条第1項第5号、割賦販売法第35条の3の15第1項
第5号）に当たる。

ウ エステ契約及びクレジット契約の取消しとその効果

上記のとおり、本件勧誘は役務の提供期間についての不実告知に当たるため、本件
勧誘の内容が事実であると誤認して本件各契約を申し込んだ申立人らは、特定商取引
法第49条の2第1項に基づきエステ契約を、割賦販売法第35条の3の15第1項に基
づきクレジット契約を、それぞれ取り消すことができる。

この場合、①クレジット会社は、申立人らに対し、クレジット契約に基づくクレ
ジット料の支払を請求することができず（割賦販売法第35条の3の15第3項が準用
する同法第35条の3の13第2項）、②一方で申立人らは、クレジット会社に対し、
クレジット契約に基づいて支払った既払金（クレジット料の他、遅延損害金や督促に
係るその他の手数料を含む。）の返還を請求することができることになる（同法第35
条の3の15第3項が準用する同法第35条の3の13第4項）。なお、③エステ会社の
申立人らに対する提供済みの施術に相当する金銭の請求は、現存利益がないか（特定
商取引法第49条の2第2項が準用する同法第9条の3第5項）又は信義則に反し、認
められないと解するべきであろう。

また、申立人らは、クレジット契約に係る信用情報機関の情報の削除も申し出るこ
とができる。

(3) クレジット契約のクーリング・オフ

ア クレジット契約書の記載不備

(7) 考え方

申立人らがクレジット契約に関して受領したクレジット契約書が、割賦販売法第
35条の3の9第1項（記載事項は同条第2項）の申込書面又は同条第3項（記載事
項は同条第4項）の契約書面の要件を満たしていない場合、申立人らは、同法第35
条の3の11第1項により、クレジット契約をクーリング・オフすることができる。

この点、クレジット契約書は、別紙明細としてエステ契約書を取り込む体裁を取っているため、クレジット契約書に記載不備があるかどうかは、同契約書のほか、エステ契約書の記載内容も合わせて検討対象とする必要がある。

(イ) 検討

そこで検討するに、クレジット契約書には、「当該契約が特定継続的役務提供契約であるときの役務の提供期間」（割賦販売法第35条の3の9第2項第1号又は同条第4項第1号、第35条の3の8第4号）について、記載不備があることを指摘することができる。

すなわち、クレジット契約書において、役務の提供期間は、契約日から1年間である旨が記載されている。一方、エステ契約書においては、役務の提供期間は1年間である旨の記載に加え、「サービス施術」として無料の役務提供期間が1年間附帯され、その期間は「中途解約対象外」である旨が記載されている。

ところで近時、本件のようなエステティック契約において、いわゆるアフターサービスのような社会通念上無料で提供されることが通常である範囲を超えて、有償部分と同等の内容の役務を無料の附帯サービスであるかのように称して提供するケースが見受けられる。これは、顧客が中途解約をした場合に、「無料提供部分については精算金は発生しない。」などと説明して精算金の支払義務を免れようとする、特定商取引法第49条第2項（損害賠償等の額の上限規制）の脱法行為といわざるを得ない。

したがって、このような場合は、無料とされている期間も実質的には特定継続的役務提供契約の役務提供期間に含まれると解されるから（その期間中にも中途解約が可能であり、未消化分について精算金が発生する。）、書面の記載事項である役務の提供期間としても、無料とされている期間を含めた役務提供期間が記載されなければならないと解する。

これを本件エステ契約書について見ると、無料とされている「サービス施術」は有償部分と同等の内容（回数は6回、1回の施術時間は1.5時間）であり、真実無料の附帯サービスとは認め難い。「サービス施術」は、有償部分と一体となって実質的に有償で継続的に提供される役務と見るべきである（同様の判断を示した裁判例として大阪地判令和7年3月26日¹⁷がある。）。

そうだとすると、エステ契約書及びこれを別紙明細として取り込むクレジット契約書において、役務の提供期間（中途解約が可能であり、未消化分について精算金が発生する期間）は本来2年間である旨が記載されるべきであるにもかかわらず、1年間である旨が記載されているから、クレジット契約書は、役務の提供期間という重要な事項についての記載不備があると認められる。

¹⁷ 特定適格消費者団体が、脱毛サロンの運営会社に対し、対象消費者が期間及び回数無制限のアフターサービス付エステティックサービス契約を締結し支払った契約代金相当額について、同社が不当利得返還義務を負うことの確認を求めた共通義務確認訴訟を令和5年8月29日に大阪地方裁判所に提起。令和7年3月26日の一審判決では、「エステ契約の代金は有償コースに対する対価のみならず、アフターサービスに対する対価をも含むと解されるから、アフターサービスは、有償コースと一体となって実質的に有償で継続的に提供される役務提供契約である。」とされ、特定適格消費者団体が主張していたクーリング・オフが認められた。なお、クーリング・オフをすることができる消費者の範囲を制限している点が不当であるとして、特定適格消費者団体は同年4月8日に大阪高等裁判所に控訴している。

イ クレジット契約のクーリング・オフの効果

上記のとおり、クレジット契約書には、役務の提供期間という重要な事項についての記載不備があると認められるから、申立人らは、クレジット契約をクーリング・オフすることができる。そして、クレジット契約がクーリング・オフされた場合、エステ契約も、割賦販売法第 35 条の 3 の 11 第 7 項により、連動して解除されたものとみなされる。

この場合、①クレジット会社は、申立人らに対し、クレジット契約に基づくクレジット料の支払を請求することができず（同条第 9 項）、②一方で申立人らは、クレジット会社に対し、クレジット契約に基づいて支払った既払金（クレジット料の他、遅延損害金や督促に係るその他の手数料を含む。）の返還を請求することができることになる（同条第 11 項）。なお、③エステ会社は、申立人らに対し、損害賠償又は違約金の請求をすることができず（同条第 8 項）、提供済みの施術に相当する金銭の請求もできない（同条第 13 項）。

また、申立人らは、クレジット契約に係る信用情報機関の情報の削除も申し出ることができる。

(4) あっせん案の提示

上記のとおり、勧誘時にエステ会社による不実告知があったと認められ、エステ契約及びクレジット契約を取り消すことができること、あるいは、クレジット契約書に記載不備が認められ、クレジット契約をクーリング・オフすることができることから、部会は、本件クレジット契約を合意解除し、クレジット会社は申立人らが同社に支払い済みの既払金を返還し、信用情報を削除すること等を内容とするあっせん案を当事者双方に提示した。これに対して、申立人らは全員が受諾すると回答したが、クレジット会社は受諾しないと回答したことから、部会では、さらに慎重に議論を重ねた。

(5) あっせん案の再提示の検討

クレジット会社があっせん案を受諾しない理由は、回答書における記載において明確ではない点もあるが、事情聴取や意見交換における事業者の主張を併せ考えると、不実告知及び書面不備のいずれをも認めないとの主張であると解された。

具体的には、クレジット会社は、クレジット契約書の記載内容が不十分であるとは考えていない、不実告知については、証拠があれば認めるが今のところ証拠とするに足るものはない、などと主張した。この点、本件では、エステ会社が事実上倒産状態にあり、代表取締役も所在不明で連絡をとることができず、部会として、これ以上の事実確認ができないという特段の事情がある。

一方の申立人らは、クレジット会社に対する残債務が 10 万円～45 万円（平均約 27 万円）と高額であり、本件のあっせん・調停手続が不調のまま終了することとなると、これらの債務を負担し続けることとなり、学生を含む若年層である申立人らの今後の生活に大きな負担となることが懸念された。

申立人らの意向を確認したところ、全員が早期解決を希望しており、クレジットの残債務がなくなる内容のあっせん案であれば承諾する意向を示している。申立人らにとって、エステ会社の施術に不満はなく、事故もなかったという事情を踏まえると、既払金の返還を求めないことは、申立人らの負担分として、一定程度合理性があると考えられ

た。どの程度の負担が許容されるかについては、施術を受けることができた期間、施術回数、施術を受けた状況等、申立人らの個々の状況に応じて検討すべきところであるが、本件では、エステ会社における施術回数の管理状況が明らかでないなど、個別に検証することが不可能な状況である。この点、本件は申立人 21 名という集団的な紛争事案であることから、個別の事情にかかわらず、全体救済（一律救済）を目指すことは、許容されると思料された。

そこで、申立人らは既払金の返還をクレジット会社に請求しないこと、クレジット会社は申立人に対する残債権を放棄するという内容のあっせん案を当事者双方に再提示したところ、双方がこれを受諾し、本件紛争に関する手続は終了することとなった。

なお、クレジット契約の合意解除（終結）に伴い、信用情報機関に申立人に不利益な情報、事実と異なる情報等が登録されていた場合は、申立人らは当該合意解除を理由に、信用情報機関に対して、信用情報の訂正を求めることができる。

(6) エステ契約のクーリング・オフ

申立人らは、既にエステ会社に対し、エステ契約をクーリング・オフする旨の通知を发出している。エステ契約書に重要な事項についての記載不備があり、クーリング・オフの意思表示が有効だとすると、今後、申立人らが、エステ会社あるいは同社から債権の譲渡を受けたとする第三者等から、エステ契約の債権を請求されるようなことがあっても、申立人らはその請求を拒むことができる。

そこで、エステ契約書の記載内容を検討したところ、同契約書にはクレジット契約書で指摘した役務の提供期間の記載不備のほかに、次のような重要な事項についての記載不備が認められる。

ア 中途解約に関する事項

上記のとおり、エステ契約の役務提供期間は 2 年間と解すべきであり、その間、顧客は、特定商取引法第 49 条第 1 項によりエステ契約を中途解約することができる。

ところが、エステ契約書には、「サービス施術」期間中（役務提供期間の 2 年目）は「中途解約対象外」である旨が記載されている。これは、中途解約を行うことができることを記載すべきとする同法第 42 条第 2 項第 6 号、同法施行規則第 94 条第 1 項第 3 号イに反しており、記載不備である。

イ クーリング・オフに関する事項

特定商取引法第 42 条第 2 項第 5 号、同法施行規則第 94 条第 1 項第 2 号イは、特定継続的役務の提供を受ける者は、「書面又は電磁的記録」により特定継続的役務提供契約の解除を行うことができることを記載すべきことを求めている。

ところが、エステ契約書の裏面の約款第 6 条（クーリング・オフ）には、「書面及び電磁的記録」となっている箇所がある。これは、クーリング・オフは「書面に加えて電磁的記録」により行うことが必要との趣旨と読まれるおそれのある記載であり、顧客にクーリング・オフ権の行使を躊躇させる効果を生じさせかねない点で記載不備といえる。

ウ 役務提供の形態又は方法

特定商取引法第42条第2項第1号、同法施行規則第93条第1項第2号は、役務提供の形態又は方法を記載すべきことを求めているところ、エステの場合は、施術の具体的内容等が記載されるべきである。

この点、エステ契約の役務である脱毛は、施術に使用する機器等の違いにより複数の種類があり、それぞれに特徴があり、脱毛における作用や施術時の痛みも異なるにもかかわらず、エステ契約書には「全身脱毛」としか記載されていない。これは上記の要請を満たしておらず、記載不備と考えられる。

以上のとおり、申立人らがエステ契約に関して受領したエステ契約書は、特定商取引法第42条第2項所定の書面の要件を満たしていないため、申立人らは、同法第48条第1項により、本件エステ契約をクーリング・オフすることができる。

申立人らは、既にエステ会社にクーリング・オフ通知を发出していることから、本件エステ契約のクーリング・オフは成立している。

(7) その他の問題点

あっせん案の考え方は以上であるが、その他にも本件については次のような問題点を指摘することができる。

ア エステ会社について

(ア) 店舗への誘引方法における問題点

申立人らは、友人の紹介等を通して、エステ会社でH I F Uの無料体験ができると知り、エステ会社担当者とメッセージアプリでやり取りした後、エステ会社の店舗に出向いている。そして、H I F Uの体験後に、脱毛の無料体験を勧められ、再度、店舗に出向き、脱毛の体験をした後に、全身脱毛契約を勧誘され、本件紛争となる契約に至っている。

前述のとおり、本件エステ契約が、特定商取引法の特定継続的役務提供（特定商取引法第41条第1項第1号）であることに争いはないが、エステ会社は、全身脱毛契約の締結が勧誘の目的であるにもかかわらず、その目的を隠匿して、顧客を誘引していた可能性があるため、その点について検討しておく。

エステ会社は、勧誘方法として二段階の無料体験で顧客を誘引していたことに特徴がある。まず、顧客から紹介のあった見込客にメッセージアプリを使用してH I F Uの無料体験をうたい、店舗に誘引する。H I F Uの無料体験終了後に、今度は対面で、脱毛の無料体験（1か所）を誘引する。顧客はH I F Uの無料体験とは別の日に脱毛の無料体験のために店舗を再訪し、脱毛の無料体験終了後に、全身脱毛契約締結の勧誘を受ける。つまり、二段階の無料体験が終了するまで、全身脱毛の契約締結が勧誘目的であることは告げられないのである。

特定商取引法第2条第1項では、店舗取引であっても、販売目的を明らかにしないで店舗への来訪を要請することを、訪問販売の一形態である目的隠匿型ポイントメントセールス（同法施行令（以下「政令」という。）第1条第1号）として規制対象としているが、これは不意打ち型勧誘という不当な状況下で消費者が不利な契約締結を迫られることがあるからである。

本件は、第一段階は政令で規定するようにメッセージアプリで店舗への来訪を要請されているが、第二段階は対面¹⁸で来訪を要請されていることから、本件エステ契約が、特定商取引法に基づくアポイントメントセールスに該当し得るかは慎重な検討を要する。しかし、申立人らは、全身脱毛の契約締結が本来の勧誘の目的であることを知らされないまま、店舗を再訪し、体験終了後に初めて全身脱毛の契約の勧誘を受けている。このことから、本件エステ契約が不意打ち的な不当な状況下で締結された契約であったと指摘することはできる。

さらにいえば、「無料体験」で若年層の消費者の関心を引き、2回にわたり店舗に足を運ばせることで、消費者に脱毛に興味があるかないかを確認でき、警戒心を解く効果もあったのではないだろうか。

また、申立人らがエステ会社と契約を締結したのは令和4年10月～令和6年1月の間であり、消費者安全調査委員会でH I F Uの事故等原因調査が審議され、エステティック業界団体も施術の即時中止を呼び掛けている時期であった。H I F Uの危険性が指摘される中でのH I F Uの無料体験を通したエステ会社の集客は不適切ではなかったか。

(イ) 概要書面交付における問題点

特定商取引法第42条第1項では、契約に至るまでの間に消費者に、契約を締結するに当たって、その判断材料となる情報の提供を行う観点から、その契約の概要について記載した書面（以下「概要書面」という。）の交付を義務付けている。

しかしながら、事情聴取を実施した4名のうち3名が、概要書面と契約書面を同時に渡されている。同時交付が常態化していたとするならば、最終的に概要書面は交付されたとしても、契約を締結するに当たって、その判断材料となる情報の提供が契約締結前に行われておらず、特定商取引法が求める「概要書面」の意義が失われていたと言える。

(ウ) 迷惑勧誘

特定商取引法第46条第1項第4号、同法施行規則第106条第1号では、特定継続的役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘することを禁止し、指示処分の対象としている。

どのような行為が迷惑勧誘に該当するかどうかについては、「特定商取引に関する法律の解説 令和3年度版（366頁参照）」では、「客観的に見て相手方が迷惑を覚えるような方法であればよく、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。具体的には深夜早朝や長時間の勧誘、帰宅の意思を表明しているのにこれに応じずさらに勧誘を継続すること等は、特に相手方がそれを承諾しているケース等を除いてこれに該当することが多いと考えられる。」とされている。

申立人A、Cは、部会での事情聴取において、家に帰って考えたいなどと担当者に申し出るも契約を急かされたと主張し、申立人C、Dは長時間の勧誘があったと主張している。また、質問回答書の回答を見ると、5名の申立人が1時間以上勧誘

¹⁸ 対面での来訪要請は政令に規定がないことから、特定商取引法に基づく訪問販売（アポイントメントセールス）に直ちに該当するとはいえないものの、勧誘する意図を一切告げないまま、来訪要請を継続的行った場合は政令第1条第1号の規定に該当することとなる（「特定商取引に関する法律の解説（令和3年度版）」56頁参照）。

されたと回答し、家族への相談を拒否されたという申立人も5名確認された。さらに、15名の申立人が、「この価格は今日だけ、今日契約しないと損」と勧誘されたと回答している。

このように、高額なエステ契約を不意打ち的に勧誘され、困惑する消費者に拙速な判断を迫る勧誘は、「威迫困惑」とまでは言えないまでも、「迷惑勧誘」に該当するおそれがある。

これら申立人らの主張や回答は、「迷惑を覚えさせるような仕方」による勧誘がエステ会社で常態化していた可能性を示している。

(イ) 若年層をターゲットにした勧誘と判断力不足便乗のおそれ

特定商取引法第46条第1項第4号、同法施行規則第106条第2号では、未成年、成年に達したばかりの者、高齢者等に対し、通常の判断力があれば締結しないような、本人にとって利益を害するおそれがあるような契約を締結させる行為を禁止し、指示処分の対象としている。

申立人21名の契約時の平均年齢は19.1歳、うち18歳、19歳は16名で全体の76.2%を占めている。残る20代の申立人らも20歳3名、21歳1名、23歳1名で、令和4年4月1日に成年年齢が引下げられる以前であれば、成年(20歳)に達したばかりの年齢層の者であった。

前述のとおり、申立人らは、友人等の紹介でエステ会社の店舗に出向いている。また、申立人A、B、Cは、部会での事情聴取で、店舗に出向いたとき、友人を紹介してほしいと担当者に言われたと主張した。こうした申立人らの証言を踏まえると、エステ会社は顧客のロコミを利用して、若年層をターゲットに集客していたことがうかがわれる。

エステ会社が、成人に達したばかりの若年層が他の年代よりも契約知識が乏しいことを知りながら、契約を締結させていたのだとすれば、その判断力不足に便乗していたおそれがある。

(ロ) 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘

特定商取引法第46条第1項第4号、同法施行規則第106条第3号では、顧客の知識や経験の不足につけ込む勧誘や、財産の状況に照らして不相応又は不要な支出を強いる契約の勧誘を禁止し、指示処分の対象としている。

申立人A、B、C、Dは、部会での事情聴取で、高額な契約をしたことも個別クレジットの契約も初めてであり、支払は厳しかったと主張した。さらに、申立人B、Cは分割手数料について、エステ会社から契約時に十分な説明を受けていなかったと申し述べた。質問回答書の回答でも8名の申立人が、契約時に分割手数料の説明はなかったと回答している。

クレジット会社が提出した各申立人の「台帳(取引履歴)」を確認すると、遅延が発生した申立人は7名、度重なる遅延があった申立人はそのうち4名であった。

このような状況から、エステ会社の勧誘は、「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘」だったと言えるであろう。

(ハ) 脱毛プランやカルテなどの未作成

申立人A、Bの事情聴取によれば、エステ会社では、脱毛プランや施術内容を記載するカルテを作成していなかったようである。

役務提供期間や役務提供回数がエステ契約書に記載されているとおりの有限であることを前提とすると、役務提供期間全期にわたり、上限回数を消化するにはどのような施術スケジュールとなるのかが分かる脱毛プランを作成し、消費者に提示することで、消費者は、脱毛に必要な期間や回数等を容易に把握できたのではないかと考えられる。

また、施術内容を記載したカルテは、中途解約時の施術の消化回数を示す根拠となり、万が一、事故があった場合、その対応に必要な記録にもなり得る。全身脱毛施術が身体に直接機器を当て施術を行うものである以上、安全性の高い機器であったとしても、事故が発生する可能性がある。エステ契約はいわゆる準委任契約であり、エステ会社は「善管注意義務（民法第 644 条）」を負うと考えられることから、カルテを作成しておくべきだったと考えられる。

(キ) 閉店時の顧客情報の管理

エステ会社の休業（閉店）に際し、顧客情報がどのように管理されていたのか不明である。申立人らは、本件各契約に際し、氏名だけでなく、住所、生年月日、実家の連絡先、勤務先（アルバイト先）名及び連絡先、金融機関の情報（銀行名と口座番号）などをエステ会社に伝えているが、この情報が廃棄されたのかどうかも含め、不明となっている。

個人情報保護法第 23 条では、「個人情報取扱事業者は、その取り扱う個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。」と安全管理措置が義務付けられていることから、エステ会社には、個人情報の漏えい等がないよう求めたい。

(ク) 個別信用購入あっせん関係役務提供者等としての書面の記載不備

割賦販売法第 35 条の 3 の 8 では、契約締結の際、信用取引の誘引者であり、その具体的な条件について顧客等と交渉を行う役務提供者に法定書面の交付を義務付けている。また、本件のような特定契約（本件では特定継続的役務提供契約）の場合、役務提供者は、特定商取引法第 42 条に基づく書面の交付も義務付けられている。割賦販売法と特定商取引法の法定書面を 1 通の書面をもって交付することもできるが、書面の不交付や不備書面の場合は両法の違反となる可能性がある。

エステ会社が交付したエステ契約書は、前述のとおり、不備書面であった可能性があり、その場合は、割賦販売法第 35 条の 3 の 8 に基づく書面にも不備があることになる。

なお、割賦販売法第 35 条の 3 の 8 に違反した場合は、罰金の対象とされている。

イ クレジット会社について

(ア) 過剰与信のおそれ

割賦販売法第 35 条の 3 の 3 では、個別支払可能見込額の調査が個別クレジット事業者には義務付けられ、同法第 35 条の 3 の 4 では、個別支払可能見込額を超える与信は罰則をもって禁止されている。

クレジット会社は事情聴取において、18 歳、19 歳の顧客の申込金額の上限を 30 万円とする自社内ルールがあると申し述べる一方で、「クレジットの審査方法について、18 歳、19 歳と普通の成人（20 歳以上）とで、何も変わらない」と主張した。本件では、エステ会社の申入れにより、50 万円前後のクレジット契約が締結されていた。20 歳以上の成人と変わらない審査で、クレジット会社が自ら設定した上限金額

を超える金額のクレジット契約を締結することにより、過剰与信を招くことになりかねない。

また、クレジット会社は、「保護者から仕送りをされているような場合は、その仕送り金額も含めて書くということになる。特に問題ありませんということで加盟店に伝えている。」と主張したが、仕送りは学業のため上京した申立人らが保護者から生活費（住居費を含む）として送金されているものである。現に、申立人らは仕送りでは足りず、アルバイトをして、生計を維持していたことを考えると、仕送りを年収に含めることも、過剰与信につながるおそれがあると言えよう。

(イ) 特定契約における個別クレジット契約時調査について

割賦販売法第 35 条の 3 の 5、同法施行規則第 75 条第 2 号は、個別クレジット契約を利用して、特定契約（本件では特定継続的役務提供契約）に該当する契約を締結しようとする場合に、その契約締結に先立って、個別クレジット事業者に対して、消費者に不実告知等による誤認がないか、調査することを義務付けている（以下「与信契約時調査」という。）。その調査方法は、同法施行規則第 76 条第 10 項において、電話等により行うこととされている。

クレジット会社は、クレジット契約の申込みを全て Web システムを利用して受け付けており、当該システムは、売買契約書を加盟店側がアップロードすることで、売買契約書を確認できる機能を有している。本件クレジット契約書は、別紙明細としてエステ契約書を取り込む体裁を取っているにもかかわらず、クレジット契約の申込みでは、その機能を利用せず、申立人らのエステ契約書に記載されているエステ契約の内容を確認することなく、クレジット契約申込み後の電話確認を行っている。そして、その電話確認では、マニュアルに沿って「契約書に記載のないサービスや商品はございませんか。」と確認し、申立人全員が「はい。」と回答したと主張する。しかし、申立人らは、エステ会社から「一生無制限」、「通い放題」と告げられて勧誘され、それを信じ切ってエステ契約を締結しているのであるから、このような聴き方で申立人らがその誤認に気づくことは困難であろう。事実、申立人らはエステ会社が閉店するまで、エステ契約が「一生無制限」、「通い放題」であると、誤認していた。

クレジット会社の与信契約時調査は、形式上、問題なく行われていたように見えるが、上記のとおり、電話確認を経ても、申立人らがエステ会社が告げた不実を真実であると誤認し続けていたことを踏まえると、調査が形骸化していたと評価し得る。

エステ契約書を Web システムにアップロードしていなかったとしても、電話確認の際に本件クレジット申込書（契約書）に記載されている役務提供期間を具体的に告げて確認することにより、申立人らがエステ会社の勧誘時の説明とクレジット申込書（契約書）に記載の役務提供期間に齟齬があることに気付いた可能性は十分にある。

与信契約時調査は、不実告知による誤認等がないかどうかを確認するためのものであるから、丹念な電話確認をすべきであったと言える。

(ウ) 苦情対応調査について

割賦販売法第 35 条の 3 の 5 では、クレジット会社に各種の加盟店調査を義務付けており、同法第 35 条 3 の 20 では、クレジット会社に顧客からの苦情の適切かつ迅

速な処理のために必要な措置を講ずるべきことを義務付けている。当該措置に当たっては、同法施行規則第94条第1号に基づき何に起因する苦情であるのかを判別し、苦情の内容に不実告知等に該当する行為があったと認める場合、当該行為の内容等の所定の事項に関して、調査義務が生じる（同規則第77条第1項第2号）。また、不実告知等に該当するおそれのある行為とは認められない場合でも、認定割賦販売協会の保有する情報¹⁹の確認やその他の方法により、他の加盟店との苦情の発生状況等を比較し、他の加盟店に比べて当該加盟店の苦情が多い場合なども、調査が義務付けられている（同規則第77条第1項第3号）。

申立人らが抗弁書等を送付している事実やその内容を踏まえると、クレジット会社は、エステ会社の役務提供期間に関する不実告知を把握できる立場にあったと考えられる。さらに言えば、苦情件数を他社と比較し、他の加盟店よりも件数が多い状況にあった可能性もある。

このような状況であるにもかかわらず、調査を要する苦情として対応せず、単なる倒産扱いとして苦情対応調査の対象としていなかったことは、問題がある。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 問題の所在

本事案は、端的に言うならば、21人もの若年消費者²⁰が、一様に「無制限」や「通い放題」での役務の提供（具体的には、脱毛サービス）を受けられると信じて、人生で初めてともいえる高額な契約をしたにもかかわらず、契約書にはそうした認識から大きく乖離した「有償1年」、「6回」という数字が記載されており、そのことをかなり後になって気づき驚愕した、という事案である。だが、そもそも、なぜ本事案において、このような認識の齟齬が生じたのであろうか。そして、なぜ、こうした大きな認識の齟齬が生じていることを、関係者たち（具体的には、特定継続的役務提供事業者、消費者、個別クレジット事業者の三者）は、役務提供が突然途絶えるという事態が生じるまで直視してこなかったのであろうか。同種・類似被害の再発防止に向けて、対応策を検討するに当たっては、こうした疑問の原点に立ち返って考える必要があると思われる。

本事案には、既に本報告書「あっせん案の考え方」に記されているように、多くの法的問題点がみられる。だが、中でも大きな特徴として注目すべきと思われるのは、本役務提供契約が「無制限」なのか「回数制」（あるいは、期間の定まったもの）なのかという、いわば契約の要素に当たり得る重要な部分について、被害救済を訴える消費者全員（21名）が前者であるとの認識を、役務提供事業者側からの積極的な説明によって得ていたという点である。つまり、契約条件・内容に関する錯誤が、消費者側の勝手な期待や思い込みによって生じたものではなく、契約締結に先立って役務提供事業者から提供された情報や言葉（具体的には、「妊娠して出産した後でも通えるよ。」等）に起因して生じせしめられ、その結果、契約締結意思が形成されたことが強くうかがえる。実際にも、部会において聴き取りを対面で実施することのできた申立人4人は、契約（役

¹⁹ 本報告書13頁脚注12参照。

²⁰ 国民生活センターが、令和7年5月28日に公表した「18歳・19歳の消費生活相談の状況 ー2024年度ー」によると、年間9,000件弱の相談が「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）」に登録されている。商品・役務等別の相談件数では「脱毛エステ」が2023年度に引き続き1位となっている。

務提供) 期間が1年間、役務の提供回数が6回というのが正式な契約だったら、契約しなかったと明確に申し述べており、回数や期間の制限のない役務提供を受けられると認識したことが本件各契約を締結するに当たっての基礎となっていたことがうかがえる。

そうであるにもかかわらず、実際の契約書には役務提供期間は「1年間」、役務提供回数「6回」との記載がされていたことについては、既述のとおりである。ここに、さらに無償サービスとしての6回や1年間が付記されていたことを勘案しても、申立人らが契約時に有していた認識であるところの「無制限」「通り放題」との乖離の差は、あまりに大きい。こうした事情が、救済を訴えている21人の申立人全ての聴き取り等(質問回答書による回答も含む)から見えたことは、契約締結の勧誘に当たって、役務の提供期間又は権利の行使により受けることができる役務の提供期間に関して役務提供事業者側から「不実の告知」があったことを強く推認させるように思われる。あるいは、少なくとも、役務提供事業者は申立人らが(期間・回数無制限の契約であるとの)錯誤に陥っていることを知った上で、その誤認をあえて正さなかったことを示唆しているように見えるのである(例えば、申立人と役務提供事業者側とのやり取りを記したメッセージアプリにおいて、「無制限」との表現が「回数制」と対比して用いられ、消費者が安心させられていた記録がいくつか残っている)。

なお、いうまでもなく、不実告知に関する法的責任をめぐっては、告知者の内心の態様は問われないことから、役務提供事業者の下で働く履行補助者たる個々の従業員(具体的には、申立人らの個々の担当エステティシャンを指しているが、申立人らに対してあたかも友人であるかのように親しげに接することが多かったようである)が齟齬を認識していなかったとしても(例えば、たとえ契約書には回数や期間を記載しても実際には無制限のサービスを提供するものであると信じ込んでいたとしても)、事業者の責任が変わるところはない。

こうした(推認される)背景事情をおさえた上で、本件では、役務提供に対する対価の支払に個別クレジットが利用されたことから、申立人らとエステ会社に加え、クレジット会社も紛争の当事者であったことが、紛争解決の道筋を一層複雑なものとした。

しかしながら、本件ではエステ会社から紛争解決の協力を得ることができなかった。そのため、消費者が希望している支払請求の停止や既払金の返還を検討するに当たっては、直接的には、申立人らとクレジット会社との二者間でのやり取りに注目することになった。その際、既述のとおり、役務提供期間や回数について申立人らに大きな認識の齟齬のあるままに与信が進められ、役務提供事業者の経営破綻という事態を迎えて初めて関係者たちに認識(あるいは、直視)されるに至ったという経緯は、依然として不可解であると言わざるを得ない。なぜなら、(包括か個別かを問わず)クレジット契約の内容・条件とは、「単に立替金額、支払総額、支払期間、支払回数等に限定されるものではなく、特定の販売業者等による商品などの販売代金に充てることを「契約内容」又は「取引条件」とする契約であることに照らせば、立替金の用途である販売契約等の内容・条件は、クレジット契約の本来的な構成要素に当たるものと解することができる」

(池本誠司「消費者契約法5条によるクレジット契約の取消」国民生活研究 47 巻4号(2008) 1頁以下、特に15頁)からである。

そうであるにもかかわらず、なぜ、本事案において、クレジット会社は、消費者が役務提供期間という当該契約の核心部分について誤信していることに気付く機会を逸したのか。また、消費者が意思表示をゆがめられた状況で自己と与信契約をしようとしてい

ること、さらには、自己が加盟店契約を締結している相手方である役務提供事業者の不当勧誘行為について気付く機を失したのか。

以下では、こうした疑問点を意識しながら、今後の同種・類似被害の再発防止に向けて検討していく。

(2) 事業者に対して——顧客（消費者）の適正な認識や意思決定をゆがめないために ア 特定継続的役務提供事業者に対して

今後の同種・類似被害の再発防止に向けて、特定継続的役務提供事業者に対して求めたいのは以下の点である。

(7) 不実告知又は故意の不告知の禁止の徹底

勧誘に当たって「不実のことを告げる行為」又は故意による「事実の不告知」の禁止（特定商取引法第44条第1項、第2項）の徹底である。役務の提供期間や回数のほか、効果・効能などに係る不実告知は厳に慎み、必要な情報について、消費者に対して正確に説明することにより、消費者が誤認したまま、あるいは必要な情報が不足したまま、契約締結させることのないよう努めるべきである。

(4) 当日の契約締結を迫る勧誘手法の自粛

拙速な判断をおおって心理的に当日の契約締結を迫るような勧誘手法の自粛である。具体的には、特定商取引法第44条第3項に規定されている「威迫して困惑させる」行為にまで明白には至らない程度の言動であっても、消費者に対して、「今、この場で契約しなければ損をしてしまう」といった勧誘は、契約締結に当たっての動機形成に対して不当な影響力を行使するような勧誘手法であり、「迷惑勧誘」（同法第44条第1項第4号・同法施行規則第106条第1号）に該当するおそれがある。特に、契約締結の経験の少ない若年消費者に対して勧誘を行う際には、一層の注意が求められる。

(ウ) 書面交付の意義

適切なタイミングにおける概要書面の交付の徹底である。本事案においては、自らが締結しようとしている契約の内容の把握に繋がる概要書面が契約書面と同時に交付されていたことがうかがえ、その意義が失われていた。

また、特定継続的役務を提供する事業者には、契約締結時にエステ契約書（特定商取引法第42条第2項）、その支払を個別クレジットにする場合には、クレジット契約の申込書面（割賦販売法第35条の3の8）の交付の義務も課されている。書面交付の意義を理解し、適時適切に書面を消費者に交付すべきである。

(イ) 不意打ち的勧誘の自粛

別件役務に関する「無料体験」で集客した上で、消費者が本来予期していなかった新たな役務に向けた契約を勧誘することは、来訪要請の手段によっては、目的を隠匿したいいわゆるアポイントメントセールス（特定商取引法第2条、同法施行令第1条第1号）に該当する可能性がある。特定商取引法がアポイントメントセールスを訪問販売として規制しているのは、消費者が不意打ち的に勧誘を受けた結果、不公正な状況に置かれるからである。訪問販売の場合、事業者には、勧誘目的の明示（同法第3条）、再勧誘の禁止（同法第3条の2第2項）など、様々規制が課せられ、違反した場合は、指示処分などの対象となることから、事業者は、訪問販売に該当するような不意打ち的な勧誘は自粛すべきである。

本件は店舗への誘引であったが、目的秘匿による公衆の出入りする場所以外の場所への呼出しによる勧誘は、特定商取引法第6条第4項で禁止行為として規定されている禁止事項であるから、厳に慎まなければならない。

(オ) 法令違反がもたらすもの

万一、不実告知や事実の不告知などの禁止行為や迷惑勧誘などの指示対象となる行為を行った場合には、行政処分（「指示」特定商取引法第46条第1項、「業務停止命令」及び「業務禁止命令」同法第47条第1項、第47条の2第1項）、刑事罰（同法第70条第1項）の対象となり、不実告知や事実の不告知については、民事効（同法第49条の2）を受け得ることを厳粛に受け止めながら、日頃の業務に当たることが求められよう。

特に、民事効については、消費者による取消しの結果、意思表示は遡及的に無効となるが、事業者は既に当該消費者に役務提供をした後であったとしても消費者が「現に利益を受けている限度」においてのみ、返還を受け得ることになる（特定商取引法第49条の2第2項、第9条の3第5項）。さらに、そうした場合であっても、申込者たる消費者からみれば、取り消された当該契約に基づき提供されたものは、役務提供事業者によって「押し付けられた利得」と評価されるべきものであり、たとえその提供済み役務自体に客観的経済的価値が存在するものであったとしても、「現に利益を受けている限度」の解釈如何によっては価格（金銭）返還すべき範囲が極めて縮減され得ること（その結果、提供済みの役務による利得「なし」との判断もあり得ること）を自覚しておかなければならない。本条（同法第49条の2）の取消権がクーリング・オフ制度の補完として規定された立法趣旨・目的に照らし、特に、不実告知が役務提供者の故意によって行われた場合には、可能な限りクーリング・オフの場合と同様の法的効果となるような解釈をとることが、法的価値判断としても要請されると考えられるからである。

(カ) 安全な施術提供のために

エステ会社は、国や業界団体がエステサロンで提供するH I F Uの施術について安全上問題があるとしてエステサロンに対し施術の即時中止を求めている時期に、H I F Uの無料体験をうたい、集客していた。エステサロンによるH I F Uの施術提供は、令和6年6月7日の厚生労働省の通知により、医師法第17条違反であることが明確に示されたものである。このように、健康危害が発生した場合は、国や業界団体等から注意喚起情報等が発せられるため、事業者は、安全に係る情報について常に情報収集に努めるべきである。

また、脱毛は人間の皮膚に機器を当てる施術である以上、事故の可能性が全くないとは言えない。リスク管理上、顧客のカルテを作成し、いつ、どのような施術を行ったか記録を残しておくべきであろう。施術を行うエステティシャンにも、研修等を通じ、事故の未然防止及び万一事故が起きたときの体制整備をしておくことも必要であろう。

イ クレジット事業者に対して

今後の同種・類似被害の再発防止に向けて、個別クレジット事業者に対して求めたいのは以下の点である。

(7) 与信契約時調査の徹底

個別クレジット契約締結時の個別契約調査の徹底（適正与信契約時調査義務：割賦販売法第35条の3の5第1項第4号）である。特に、若年消費者（いわゆる、脆弱性を有した消費者（脆弱な消費者））への与信に際しては、本人意思確認をより慎重に意識的に行うべきことが求められる。そのためには、与信の根幹にかかわる役務提供契約の内容を、与信を行う個別クレジット事業者自身が正確に把握することに努めるべきことが必要と考える。

この点、本事案において、クレジット会社が個別クレジット契約の申込みに利用していたWebシステムには、売買契約書をアップロードできる簡便な機能を備えていたにもかかわらず、本件クレジット契約の申込みでは、当該機能を利用せず、立替金の使途を自ら把握しようと努めることなく、与信契約時調査を済ませていた点は、極めて不十分であると言わざるを得ない。特に、不実告知のように、消費者が不実を告げられていたこと自体に気付きにくい事柄については、与信契約時調査の調査において、不実告知を発見し、少なくとも消費者の誤信に気付かせるという意味で、役務提供契約の期間など契約の重要な要素に関する事柄については「具体的に」尋ねるべきことが求められる（割賦販売法施行規則第75条第2号イ、第76条第11項第1号、第5号、第76条第12項）。例えば、「有償期間が1年で無償期間1年なので合計2年間という理解でお間違いないですね。」、あるいは「回数は有償が6回で無償が6回の合計12回でお間違いないですね。」など、個々の契約内容を確認の上で尋ねることが考えられよう。

もちろん、全ての与信契約時調査に当たり、あらゆる不当勧誘行為の可能性を想定して詳細に質問することは、人員数や担当者のスキルの点から困難であろうことは確かである。ただし、そうしたリソース上の制限はあるとしても、取扱役務の特性や取引形態の特徴、過去の苦情発生状況に加えて、対象者が生活経験の十分でない若年消費者である場合には、問題が生じやすい不当勧誘行為を想定し、特に重点的に質問するなどの工夫が求められよう（「条解 消費者三法（第2版）」【池本誠司執筆分】（2021年）1662頁参照）。役務提供事業者の不実の告知により誤認した消費者は、個別クレジット契約も取消しができる（割賦販売法第35条の3の15第1項）ことなどに示される法の趣旨に照らし、丁寧な聴き取りを求めたい。

なお、取消事由が生じることにつき、個別クレジット事業者の認識又は認識可能性が要件とされていないことから、むしろ丁寧な聴き取りを行うことにより、役務提供事業者の不当勧誘行為に巻き込まれることをいわば自衛することが可能となることから、不適正な与信を防ぐことは、既払金返還責任等（割賦販売法第35条の3の15第3項）の点で、個別クレジット事業者自身の利益にも資するところであると思われる。

(4) 不適正与信契約禁止

既述のような十分な確認を怠ったために問題点を見落として不適正与信を認めていた場合には、不適正な与信契約の締結禁止に違反することを自覚しておかなければならない（不適正与信契約禁止（割賦販売法第35条の3の7））。

(5) 適合性の原則と過剰与信の禁止

経済的基盤の確立していない若年消費者に対する個別支払見込額の調査（割賦販売法第3条の3の3）においては、より丁寧な実施が求められる。実質収入による

適正与信がなければ、過剰与信につながりやすいと考えることから、生活費を支援するために実家から送られた仕送りなどについては、年収から除外することが求められよう。

さらに、「適合性の原則」に反するような、購入者の支払能力を無視し、又は、判断能力の不十分性や拒否困難な事情（消費者脆弱性）に乗じるような過剰な与信の禁止（割賦販売法第 35 条の 3 の 4）に当たるような行為とならぬよう、日頃から細心の注意を払うことが求められよう。

(I) 加盟店調査義務の徹底

苦情の適切かつ迅速な処理の一環としての加盟店調査義務の徹底（割賦販売法第 35 条の 3 の 20）によって、加盟店による不当勧誘行為などが見過ごされたまま放置されるような事態が生じないようにすることが求められる。

消費者の中には、不実告知等の事実を示せる者もいるだろう。その場合は、エステ契約もクレジット契約も不実告知による取消権を行使できるが、苦情対応調査が行われ、適切な対応がなされなければ、消費者は取消権行使の効果を享受できない。苦情対応調査の不徹底により消費者の権利を損ねることがあってはならない。

(3) 業界全体に対して

ア エステティックの業界団体

本事案は、具体的にはエステティックサロンにおける脱毛サービスをめぐるものではあるが、広い意味でのエステティックサロンにおける役務提供の問題であり、現在、本業界においては、エステティックサロンのマネージメントや品質管理に関する「日本産業規格（J I S 規格）」作成に向けた検討が進められている。具体的には、エステティックサロンを利用する消費者の安全・安心の確保と、エステティック産業の健全な発展を目的とする特定非営利活動法人日本エステティック機構が、令和 5 年度より経済産業省からの受託事業として「エステティックサロンのマネージメント及び品質管理における基準（エステティックサロン認証基準）」に関する J I S 開発」事業を開始しており、令和 8 年度に「エステティックサロンのマネージメント及び品質管理における基準（仮称）」（略称「エステティック J I S」）の発行が目指されている。

当該 J I S 作成に当たって、原案作成委員には、「生産者」委員として業界内の各団体が関与しているほか、有識者を中心とした「中立者」委員、消費者団体等の「使用者」委員など、多様な関係者が参画しており、「エステティック J I S」の規格開発を通じて、エステティック業界内だけでなく、エステティック業界を取り巻く各産業（金融、損保、大規模小売業、情報産業等）にも、広く活用されることが目指されている。エステティックサロン事業者及び各産業団体・企業へのヒアリングを含めた丁寧な作業を通して、消費者の安心・安全の確保とエステティック産業の健全な発展に向けて、業界全体のさらなる改善・向上が期待される。

こうした業界団体の取組は、消費者の利益にもつながることから、未加入のエステティックサロンに対し業界団体の加入を促すような取組も検討されたい。

イ クレジット業界団体

一般社団法人日本クレジット協会では、個別信用購入あっせんに係る自主規制規則（以下「自主規制」という。）²¹の別紙記載例 2－3において「勧誘方法等確認のお願い」を例示している。これは、特定継続的役務提供等の特定契約については割賦販売法第 35 条 3 の 5、同法施行規則第 75 条第 2 号に基づき、役務提供契約等において事実誤認の有無を確認するために実施されているものである。

クレジット会社は、与信契約時調査の確認電話において、マニュアルに沿って対応していると主張する。クレジット会社のマニュアルは、同協会の自主規制を参照しているものと思われる。しかし、本件では、申立人ら全員が、当該調査確認を経てもなお、エステ会社が閉店状態になるまで、勧誘時の説明と契約書に記載された契約内容に齟齬があることに気付かなかった。このことに鑑みれば、現状の勧誘方法確認ではその目的を果たせない可能性があると言えるのではないかと。

具体的には、同協会の「勧誘方法等確認のお願い」にある、「クレジット会社からの確認時には申込書をお手元にご用意願います。」という項目が徹底されず、消費者の手元に申込書がないまま電話で確認を進めてしまうと、消費者は勧誘時の説明との齟齬に気付かないまま、個別クレジット事業者からの確認に回答してしまうことにもなりかねない。実効性のある自主規制の運用と会員である個別クレジット事業者への周知徹底をお願いしたい。

また、特定継続的役務を提供する事業者が倒産等の状況となった場合、消費者は事業者から役務が提供されない債務不履行の状態になる。この状態は、特定商取引法第 46 条第 1 項第 1 号に規定する指示対象の行為に該当し、割賦販売法第 35 条 3 の 19 の抗弁接続の事由にもなることから、個別クレジット事業者が加盟店の倒産等の情報を入手した場合は、加盟店情報交換センター（JDM）²²に登録することを求めたい。

(4) 消費者に対して

今後の同種・類似被害の再発防止に向けて、消費者に対して求めたいのは以下の点である。

ア 「無料体験」に警戒心を持つこと

友人から無料体験を紹介されたり、無料体験をうたう広告等を見たりして、役務提供事業者を訪問する場合には、たとえそれが以前から関心・興味があった内容であろうとも、その場の雰囲気流されることなく、聞いたことを全てメモにとるなどして、万一のトラブル発生に備えて日頃の冷静な判断を保つよう努めることが重要である。

事業者はなぜ無料の体験を提供するのか、考えてほしい。友人の紹介や広告などの「無料体験」や「格安な体験」の裏には、契約の勧誘が隠されているということを知るべきである。その契約が高額な契約となる場合もあるので、「無料体験」や「格安な体験」に警戒心を持つことがまずは大事である。

²¹ 一般社団法人日本クレジット協会では、クレジット取引の公正を確保し、もって、クレジット取引の健全な発展を図るとともに、購入者等の利益を保護することを目的として、自主的取組に係る規則等（自主ルール）を制定し、会員等へ周知している。

https://www.j-credit.or.jp/association/self_imposed.html#area0201

²² 本報告書 13 頁、脚注 12 参照。

イ 契約内容を事前にしっかり確認すること

役務提供契約を締結するときには、契約書に記載された内容について「その場での」入念な確認が肝要である。特に、口頭で受けた説明が契約書に文言上正しく記載されていることの確認を怠ってはならない（そこに、記されていない場合には、後にトラブルになっても権利主張ができない可能性があることを自覚しておくべきであろう）。

特に、本件のような脱毛などのエステティックサービスで、役務提供期間が1か月を超え、金額が5万円を超える契約を締結するときは、特定商取引法は、役務提供事業者（エステティックサロン）に対し、契約締結の前に契約の概要を記載した書面（概要書面）の交付を義務付けている。概要書面は、高額・長期の契約を締結するに当たって、その判断材料となる十分な情報の提供を行う観点から交付を義務付けているものであるから、事業者が、契約締結の前に概要書面の交付をせず、契約書面と同時に交付し、記名、押印等を求めてくるような場合は、その対応を不審に思い、その場で契約締結をしないという慎重さが求められる。

また、契約締結の前に概要書面の交付があった場合でも、不明な点はその場で確認し、明確な回答や理解できる説明がない場合は、その場で契約しないことが大事である。

ウ 契約を急かされても冷静に判断すること

「今日だけ安い」と言われて勧誘をされても、持ち帰って、周囲に相談することが推奨される。

本件では、契約日が違う申立人らが、同様に「今日だけ安い」と勧誘されていた。このことは、「今日だけ安い」という価格が、必ずしも「今日だけ」の価格ではなかった可能性を示唆している。あたかも「今日だけ」の価格であるかのように勧誘し、契約を急かすことで、高額な契約を締結させようという意図さえ感じられる。不本意な契約をしてしまうことのないよう、「今日だけ安い」などという、契約を急かすような勧誘をされた場合は、冷静に判断し、対応することが重要である。

契約から8日以内であればいつでもクーリング・オフできるなどと事業者が契約締結を促され、とりあえず、契約を締結して、不要だと思ったら後でクーリング・オフすればいいなどと安易に考えて契約締結することなく、契約締結前に、契約内容をしっかり確認し、他社と比較検討するなどして慎重に検討することが大事である。

エ 分割払は計画的に利用すること

高額な契約をする場合、クレジットなどの分割払を利用することもあるかもしれない。しかし、分割払にすると手数料がかかるなど、クレジットを利用する場合のデメリットも知っておくべきである。割安だと思って契約しても、手数料を含めて考えると、支払総額は増え、結果、割安ではないということもあり得る。

また、1年間の役務提供契約に対し分割払は3年契約である場合など、役務提供期間後も支払が続くことがある。さらに言えば、契約したときは支払えると思っけていても、その後、状況が変わり支払が困難な状況になることもある。

クレジットの後払い、特に長期の分割払を利用する場合には、上記のようなデメリットもあることも考えて計画的な利用を心掛けたい。先々、支払えるかどうか不安なときは、その契約の必要性について、もう一度よく検討すべきである。

オ 倒産や閉店のリスクもあることを知っておくこと

本件では、エステ会社が閉店したことで、申立人らは勧誘時に告げられた「一生無制限」、「通い放題」が、不実告知であったことに気付き、紛争となっている。近年、脱毛エステ店の倒産が相次いでいることを考えれば、どの事業者にも倒産や閉店の可能性があり、特に長期にわたる役務提供契約を締結した消費者は、約定どおりのサービスが受けられなくなるなどのリスクを負っていることを知るべきである。一見割高に見える、都度払いや月額制の契約は、見方を変えれば、倒産や閉店などのリスクを回避できる方法でもあるので、その点も考慮して契約を検討すべきであろう。

カ 記録を残しておくこと

施術日や施術内容、施術担当者名等を記録しておくことで、一般的な中途解約精算の場合でも、施術を受けた回数を確認することができるし、万一、事故等に遭った場合でも施術を受けたことの証明になる。後日の紛争防止のためにも、記録を残しておきたい。

また、契約関係書類などの保管も重要である。利用者が事前に承諾すれば、書面に代えて電磁的な情報の提供（電子メールやWebサイトなどによる書面記載内容の提供）により各契約書が交付されることもあるが、この場合でも、電磁的な方法で内容を確認するだけではなく、契約関係書面をダウンロードしてプリントアウトするなどの慎重な対応を求めたい。

キ 一人で悩まず相談を

契約締結後に不安・不明な点が出てきた場合には、たとえ担当者と懇意になり質問や苦情を伝えるのが遠慮される状況になったとしても、あえてビジネスライクに尋ねることが重要である（「物言う顧客である」との印象を事業者側に持たれることは、決してネガティブなことではなく、強力な自衛策である）。

一方で、事業者の中には、消費者からのクーリング・オフや中途解約の相談に際し、消費者の意向を汲むことなく、クーリング・オフや中途解約を妨害したり、逆に、新たな契約を勧めたりする悪質な事業者も散見する。

事業者の対応に不安を覚えるような場合は、一人で悩まず、すぐに家族や消費生活センターなどの第三者に相談してほしい。

また、不実告知に気付いた場合は、特定商取引法第49条の2第1項1号に基づき役務提供契約を、割賦販売法第35条の3の15に基づき個別クレジット契約を、それぞれ取り消すことができる。ただし、不実告知による取消しを主張する場合は、エステ事業者及び個別クレジット事業者への通知が必要である。取消しには、不実告知を知ってから1年間、契約日から5年間という時効があるので、取消しの主張をする際には、速やかに消費生活センターや弁護士などの専門家に相談しながら手続を進めることが重要である。

(5) 行政に対して

今後の同種・類似被害の再発防止に向けて、行政に対して求めたいのは以下の点である。

ア 役務提供事業者への指導・調査

不実告知や威迫困惑行為の疑われる役務提供事業者に対する指導と調査である。不実告知や威迫行為は、特定商取引法の禁止行為であるので、違反が認められた場合は、業務停止命令等の厳正な行政処分を行い、消費者被害の拡大防止を求めたい。

脱毛エステに興味を持つ層は若年層に集中している。成年に達したばかりの者であれば、高額な契約も分割払も初めてであることが多い。禁止行為に該当しないにしても、契約に不慣れな若年消費者に対する適合性の原則に違反するような勧誘、「今日だけ安い」と契約を迫る、長時間にわたるなどの迷惑勧誘は、指示対象の行為とされる。違反を認めるような場合は、事業者には是正を促すなどの対応が求められる。

また、特定商取引法は、特定継続的役務提供契約が高額・長期な契約であることから、消費者が契約内容を十分理解してから契約が締結できるよう、役務提供事業者には契約締結までに概要書面の交付を義務付けている。たとえ概要書面が交付されていたとしても、契約書と同時に交付されるような場合は概要書面の意義は失われる。事業者には、概要書面は契約締結までに交付する義務があることを周知徹底するとともに、概要書面が適切に交付されていない場合は、指導や行政処分も視野に入れた対応を検討してほしい。

近年、経営規模にかかわらず脱毛エステ会社の倒産や破綻が相次いでいるが、過剰な顧客の争奪戦が高じて経営実態に見合わない集客が蔓延していることが一因であろう。特定商取引法第 45 条では、役務提供事業者等の倒産等により、払込済みの金銭の返還を消費者が一切受けられなくなる事態をあらかじめ回避するための手段として、役務提供事業者等の財務状況等を把握できるように、財務書類を備え置き、消費者の求めに応じて閲覧できるようにすることが義務付けられている。財務書類が備え置かれているか、閲覧できる状況にあるのかなど、行政として脱毛エステ会社の実態の把握に努めてほしい。

イ 個別クレジット事業者への検査・監督

割賦販売法に基づく、個別クレジット事業者に対する検査・監督の徹底である。具体的には、個別支払可能見込額調査、与信契約時調査、加盟店管理・苦情対応調査、特に、加盟店が悪質な勧誘行為を行う等の法令違反行為を行うような業者でないことを積極的に確認すべく情報収集にふさわしい十分な人材配置、研修や適切なマニュアル作成などの内部体制を整えているか、実際の実施状況の確認が求められる。

特に、若年消費者に対する個別支払可能見込額調査において、クレジット会社は、民法改正による成年年齢引下げ時に、申込金額を 30 万円に抑える上限金額を自社内で設置しながら、加盟店からの上限額引上げの申入れには柔軟に対応していたようである。申込金額に上限金額を設定するということは、若年消費者に対する保護や自社のリスク管理という意味合いがあるにもかかわらず、加盟店側の申入れがあれば、上限額が引き上げられてしまうのであれば、せつかくの上限金額の設定も意味をなさない。割賦販売法（後払分野）に基づく監督の基本方針では、特定取引に係るクレジット契約時調査において、「特定取引に係るクレジット契約時調査に係る社内規則等を整備しているか」との記載があるが、社内規則を整備していても、消費者の保護につながらない運用とならないよう事業者を指導・監督してもらいたい。

ウ 安全に関する消費者への注意喚起

本事案が発生するきっかけともなったHIFU（ハイフ）の施術について、令和6年6月7日の厚生労働省の通知により、医師免許のないエステティシャンによる施術は医師法違反であるとの見解が示された。消費者への危害発生を未然に防止するため、一層の注意喚起が求められる。

エ 閉店・倒産案件への対応（消費生活センター）

近年、脱毛エステ店の閉店や倒産が増加している。脱毛エステ店のように、継続的に役務提供を約した事業者が、当該役務提供期間中に閉店や倒産した場合、消費者は契約に基づく役務提供を受けられないという、債務不履行の状態に置かれる。契約の対価を個別クレジット契約に基づき分割で支払っている場合は、債務不履行を事由に割賦販売法に基づき抗弁を接続し、以後の支払を拒むことができる。しかし、倒産等の場合、抗弁事由が解消されないおそれが高い。抗弁事由が解消されない限り、「支払請求の停止」は継続されるが、個別クレジット契約が解消されるわけではないため、消費者が不安定な状態に置かれ続けてしまうことに留意してもらいたい。

状況によっては、抗弁事由解消の見込みが立たないことをもって、個別クレジット事業者に対し、クレジット契約の解約を交渉する余地もあろう。消費生活相談の現場において、具体的な状況を消費者やクレジット事業者などからよく聴き取り、解決に向けての方策を検討してほしい。

オ 消費者教育の推進

本件の申立人らのほとんどが成年に達したばかりの若年消費者で、7割以上が大学生や専門学校生などであり、ほぼ全員が、50万円近い高額な契約を締結するのも、分割払での支払も初めてであった。「今日だけ安い」と勧誘され、他社と比較検討することなく、その場で契約締結するなど、若年消費者の浅慮といえる行動がうかがえた。また、分割払の場合、手数料がかかり、総額が増えるということも知らないなど、知識不足の申立人も多くいた。

こうした若年消費者の消費者トラブルを未然防止するために、高校や大学などの教育機関や地域での消費者教育の一層の充実が必要であろう。

資料1 申立人契約一覧

	契約日※1	契約時年齢	全身脱毛プラン	セットプラン	施術を受けた回数※2			エステ契約金額	クレジット契約支払総額	既払金※3	残債務※4
					脱毛	ボディ	フェイシャル				
1	令和4年10月〇日	18歳	○		11	-	-	300,000	388,560	192,880	107,120
2	令和4年10月〇日	18歳	○		7	-	-	300,000	388,560	176,400	123,600
3	令和4年11月〇日	19歳	○		9	-	-	400,000	518,080	212,660	187,340
4	令和4年12月〇日	19歳	○		10	-	-	400,000	518,080	212,660	187,340
5	令和5年2月〇日	19歳		○	8	0	7	450,000	582,840	214,210	235,790
6	令和5年2月〇日	23歳		○	5	2	1	560,000	725,312	234,332	325,668
7	令和5年3月〇日	19歳	○		10	-	-	400,000	518,080	168,580	231,420
8	令和5年3月〇日	20歳	○		7	-	-	450,000	582,840	201,800	248,200
9	令和5年4月〇日	18歳		○	6	4	4	450,000	582,840	214,210	235,790
10	令和5年4月〇日	18歳		○	6	2	2	450,000	582,840	164,570	285,430
11	令和5年4月〇日	19歳		○	5	3	3	450,000	553,320	273,890	176,110
12	令和5年6月〇日	18歳		○	8	8	8	450,000	582,840	152,160	297,840
13	令和5年6月〇日	18歳		○	7	0	10	450,000	582,840	164,570	285,430
14	令和5年6月〇日	19歳		○	6	3	4	450,000	582,840	164,570	285,430
15	令和5年7月〇日	20歳		○	6	10	10	500,000	647,600	168,800	331,200
16	令和5年7月〇日	19歳		○	4	0	2	450,000	582,840	164,570	285,430
17	令和5年8月〇日	19歳		○	4	1	1	450,000	582,840	152,160	297,840
18	令和5年9月〇日	19歳		○	3	6	6	450,000	582,840	127,340	322,660
19	令和5年11月〇日	20歳	○		4	-	-	440,000	569,888	110,816	329,184
20	令和5年11月〇日	19歳		○	3	1	1	450,000	582,840	90,110	359,890
21	令和6年1月〇日	21歳		○	2	3	2	500,000	647,600	44,600	455,400

※1 エステ契約書の契約日は西暦での記載

※2 申立人らの質問回答書の回答による自己申告

※3 毎月の返済額のほか、遅延等がある申立人については延滞手数料等が含まれている

※4 申立人が支払う予定だった支払残額の総計

資料2 質問回答書による回答

質問		自由回答	回答選択肢	回答数
契約経緯 (複数回答)		有	友人の紹介	21
			H I F Uの無料体験	14
			脱毛1か所無料体験	7
			街頭チラシ	0
			街頭声掛け	0
			画像専用SNSからのDM	0
			画像専用SNSを見た	1
			ホームページ	0
			動画専用サイト	0
			その他	2
勧誘時の説明	期間や提供回数 (複数回答)	有	一生無制限	18
			通い放題	16
			期間無制限	10
			一生通える	9
			永久に通える	7
			何歳になっても通える	12
			ずっと通い続けられる	12
			いつまでも何回でも通える	9
			その他	1
	その他(複数回答)	有	プラン表等を見せられた	17
			ボディやフェイシャルエステも受けられる	15
			全身脱毛セットプランの方が安い	10
			学割	10
			10代だと安くなる	10
			1時間以上勧誘	5
			この価格は今日だけ、今日契約しないと損	15
			家族への相談拒否	5
			1か月に1回施術可能	3
その他	5			
契約金額(複数回答)		-	高額だと思った	14
			自分では払えない金額	3
			一生通えるならお得	14
			支払後も通えるなら安い	16
			その他	2
勧誘時の説明とエステ契約書の記載内容(期間や回数等)が異なること		-	契約時に気づいた	5
			契約時に気づかなかった	16
エステ契約書の記載内容と担当者の説明が異なることについて		有	説明はなかった	9
			説明はあった	12
中途解約の説明		-	説明はなかった	4
			説明はあった	11
			覚えていない	6

サービス施術の中途解約の説明（中途解約の説明があった11名に対する更問）	—	説明はなかった	7
		説明はあった	4
クーリング・オフの説明	—	説明はなかった	3
		説明はあった	13
		覚えていない	5
クレジット払いを選択した理由（複数回答）	有	エステ会社の人に勧められた	9
		一度では支払えない金額	14
		他の支払方法の案内なし	8
		その他	3
クレジット手数料の説明	有	説明はなかった	8
		説明はあった	8
		覚えていない	5
クレジット契約書の記述	—	正しく記載されている	14
		正しく記載されていない	7
クレジット契約書に正しく記載されていない内容	—	お勤め状況	0
		学生区分	2
		勤務先名	1
		税込年収	6
		職業形態	1
		勤続年数	3
		その他	1
クレジット会社からの確認電話	—	数日後以内に電話はあった	14
		数日度以内に電話はなかった	0
		覚えていない	7
消費生活センターに相談した理由（複数回答）	有	予約不能	10
		連絡不能	14
		お店からの連絡	9
		支払だけが続く	11
		お店が閉店していた	3
		解約拒否	3
		その他	5
施術の予約方法（複数回答）	有	施術後	19
		担当者にメッセージアプリ	21
		エステ会社へ電話	0
		その他	1
施術間隔	有	定期的	3
		不定期	18

【自由回答】

以下は、質問回答書の自由記述欄に申立人らが記入した自由回答である。

《契約経緯》

- ・友人がH I F Uの無料体験をされていて紹介されました。
- ・高校の友人からH I F Uが無料で体験できると紹介され、その後エステサロンに、脱毛1か所だけ無料でできると言われた。
- ・画像専用SNSのつながっている人のメッセージを見た。

《勧誘時の説明（期間や提供回数）》

- ・お金（プランの料金）を払いきったら、その後ずっと通い続けられる。
- ・無制限に通い放題で、脱毛が終わっても妊娠してまた毛が生えてきたら行ってもいいし、引っ越しをして店舗が遠くなったら、他の近い店舗に行ってもいい。エステもしばらくして年をとって、気になるところが出てきたら、そのとき、また受けに来てもいい。（いつでも、どこでも、どんなときでも）←強調していた。

《勧誘時の説明（その他）》

- ・私も学生の時、親に相談せずに契約したよ！やって損はないよ！
- ・「お母さんに言うのは効果が出てからにしなよ。そのほうがお母さんも納得してくれると思うよ。」と言われた。
- ・当時、彼氏がいて、きらわれると言われ、精神的においこまれるような事を言っていた。
- ・一度家に持ち帰って考えたいと言ったら、今日、この場限りでしか案内できないと言われた。
- ・無料脱毛の後、最初私が脱毛をどこかでやってみたくて、料金とか見てみたいことを伝え、プラン表やコース表を見せてくれた。私は（参考程度で他も）見て比べてみようとしていた。脱毛の機械が他のと比べて特別な機械で、痛くないし、太い毛も産毛もなくなる。私は色んなところで脱毛したけど、ここでやったら産毛もなくなり、きれいになったと言われた。ボディやフェイシャルをつけたプランになると、すごくお得になり、10代割で学割もついて、もっと安くなると言われた。
- ・最初は1か月に1回できて、3～4回したら2か月あけた方がいい。
- ・高いかもしれないけど高校生や学生も契約しているとゴリ押しされた。断りにくい雰囲気があった。

《契約金額》

- ・高額だけど、ローンを組み、時間をかけて払えると思った。脱毛とエステが一生通えるなら、お得だと思った。
- ・支払が終わってもずっと通い続けられるなら、まあいいかなくらいに思った。すごく高いけど。
- ・ずっと通えるならお得だと思った。

《エステ契約書の記載内容と担当者の説明が異なることについて》

- ・とりあえずかいてあるだけだから気にしないでいい。
- ・「契約書にはこう書いておくね」と言われた。
- ・契約書の期間や回数は書類上記入してあるだけだから気にしないでと言われた。
- ・基本が6回の値段だから、6回と書いてあるけど6回以降も通えるから気にしないでいいと言われた。
- ・契約書の本かかれている回数と期間は書面上、そう書かないといけなただけだから、気にしなくてもいいと言われた。

《クレジット払いを選択した理由》

- ・後で一括払いに変更できると言われた。
- ・一度で払えないと思うから分割にすると負担も減って払えるよと言われた。
- ・クレジット払いしかないと言われた。

《クレジット手数料の説明》

- ・「支払総額はいくら円です。」くらいだった気がする。
- ・「10代のうちに契約すると安くお得で450,000円です。」契約→「総額582,840円です。」的な感じです。

《消費生活センターに相談した理由》

- ・調べたら消費者センターに相談した方が良いつて書かれてたから。
- ・建物が使用できなくなり、別の場所を探しているため、予約が今はできないと言われた。

《施術の予約方法》

- ・脱毛を受けていた後に脱毛の予約（次回のしか予約できない）、エステは次回の予約をしていても追加で予約できる。また、エステはメッセージアプリでやりたい日を予約できる。脱毛は直接予約（スケジュールが分からなくてできなかった）の場合は、メッセージアプリで予約をする。

《施術間隔》

- ・1か月に1度 定期的だった
→7回目以降は2か月に1度（契約時に説明なし）
- ・最初3～4回くらいは定期的（1か月に1度）に予約ができていた。けど、それから予約が混雑していき不定期になった。

資料3 処理経過

「個別クレジットを利用した全身脱毛エステティック契約に係る紛争」処理経過

日付	部会開催等	内容
令和6年 10月22日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
12月19日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人への質問事項の整理
令和7年 1月22日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人3名からの事情聴取
1月23日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人1名からの事情聴取 ・クレジット会社への質問事項の整理
2月27日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジット会社からの事情聴取
3月26日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・法的問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
4月21日	第6回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジット会社にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・報告書の骨子の検討
4月28日	(あっせん案提示)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を申立人21名、クレジット会社双方に提示（申立人21名は受諾、クレジット会社は受諾せず）
6月5日	第7回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の対応の検討 ・報告書の検討
6月10日	(あっせん案再提示)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を申立人21名、クレジット会社双方に再提示（申立人21名、クレジット会社受諾）
8月1日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
9月30日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告、報道発表

資料4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

令和7年9月30日

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(15名)
石川 博康	東京大学社会科学研究所教授	
大迫 恵美子	弁護士	
大澤 彩	法政大学法学部教授	
大塚 陵	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
後藤 巻則	早稲田大学名誉教授・弁護士	会長代理
志水 芙美代	弁護士	
菅 富美枝	法政大学経済学部教授	本件あつせん・調停部会長
高木 篤夫	弁護士	
野田 幸裕	弁護士	
洞澤 美佳	弁護士	
本間 紀子	弁護士	
宮下 修一	中央大学大学院法務研究科教授	会長
山口 由紀子	相模女子大学人間社会学部教授	
山城 一真	早稲田大学法学学術院教授	
吉村 健一郎	弁護士	
消費者委員		(4名)
江木 和子	東京都地域消費者団体連絡会共同代表	
高須 光代	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟副会長	
田辺 恵子	主婦連合会副会長	
星野 綾子	東京都生活協同組合連合会常任組織委員	
事業者委員		(4名)
加藤 仁	一般社団法人東京工業団体連合会専務理事	
坂巻 政一郎	東京都中小企業団体中央会常勤参事	
平澤 哲哉	東京商工会議所総務統括部長	
渡辺 由佳	東京都商工会連合会専務理事	