

エステ及び関連する商品の解約に係る 紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成29年8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、あっせん、調停等を行う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。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等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、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたって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ご活用いただいております。

本書は、平成29年1月31日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」について、平成29年8月28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、広くご活用いただければ幸いです。

平成29年8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と当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張（甲社及び乙社）	4
第 4	委員会の処理結果	4
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	5
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	13
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	16
2	相手方からの事情聴取	19
3	「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」処理経過	21
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	22

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 50歳代女性
相手方（事業者） 2社 エステティックサービス提供事業者（甲社）
サプリメント販売事業者（乙社）

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

平成28年5月、甲社が運営するエステティックサロン（以下「エステ店」という。）で体型を整えるエステティックサービス（以下「エステサービス」という。）の体験コースの施術を受けた後、10回コース（約24万円）を勧誘されて契約した（第一契約）。この時、エステ店オリジナルのサプリメントA10個（10か月分、約13万円）も施術に必要と言われて併せて購入した。

施術を受ける度に、サプリメントを飲用しているかを確認され、飲み忘れがあると施術が予定通りできないと言われた。また、同年7月に、施術効果をさらに高めるためと勧められ、別のサプリメントBを3か月分（約4万円）購入した。

同年10月、4回目の施術時に、10月半ばから1回分の施術料金が1万円上がるので今のうちに追加契約しておいた方がよいと言われて、20回コース（約44万円）を契約した（第二契約）。また、サプリメントBを3か月分（約4万円）追加で購入した。なお、10回コースと20回コースの施術内容は同じだった。

第二契約締結後10日くらいした頃、夫から翌年4月に遠方に転勤するかもしれないと言われたので、すぐに第二契約を解約したいとエステ店に電話で連絡した。契約書面に中途解約できると書いてあったが、エステ店からは「証明書なき自己都合による解約は認めない」と概要書面に記載されている、それに同意して契約したはずだとして中途解約を断られた。消費生活センターに相談し、これらの契約は中途解約が可能とアドバイスを受け、もう一度解約の申出をしたが応じてもらえなかった。

解約に係る対応に不信がつのり、第一契約で残っている6回分の施術も受けたくなくなった。消費生活センターに間に入ってもらい、第一契約（10回のうち4回施術済）も中途解約をしたい、また、未開封のサプリメントも不要なので返品したいと伝えたが、エステ店は、途中でやめるくらいならそもそも何故契約したのか、また、消費生活センターからの連絡は受け付けない、交渉したいなら弁護士を介せ等の主張を繰り返すなどし、解約に応じなかった。

なお、サプリメントについては、施術を受けるために必要と言われて購入したが、契約書面に関連商品として記載されていなかった。領収書を受け取ったが支払先は乙社となっていた。このことは、解約申出後になって気づいた。

その後、解約の申出から3か月以上経過した平成29年1月末に、エステ店から解約計算書が届いたが、その内容はエステサービスについては中途解約で返金するが、サプリメントは関連商品ではないため返品・返金は受け付けないというものだった。

《エステティックサービス契約書面に記載されていた契約内容等と施術回数》

(税込み。以下同じ)

契約 契約日	施術単価、 時間、 回数、 施術期間	契約金額	施術済 回数
第一契約 平成 28 年 5 月 11 日	単価 21,850 円、1 回 2 時間、10 回、 平成 28 年 5 月 11 日～平成 30 年 5 月 10 日	235,980 円	4 回
第二契約 平成 28 年 10 月 4 日	単価 20,900 円、1 回 2 時間、20 回、 平成 28 年 10 月 4 日～平成 30 年 10 月 3 日	442,410 円	0 回

《領収書面 *¹に記載されていたサプリメントの購入内容等》

契約日	サプリメントの内容	金額
平成 28 年 5 月 11 日	サプリメントA 10 個	129,600 円
平成 28 年 7 月 24 日	サプリメントB 3 か月分 * ²	37,600 円
平成 28 年 10 月 4 日	サプリメントB 3 か月分 * ²	37,600 円

*¹ 領収書面は乙社名となっていた。

*² サプリメントBは、1 か月分ごとに包装されていた。

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、平成 29 年 1 月 31 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。

部会における事情聴取時の当事者の主張は、次のとおりである。

なお、相手方甲社及び乙社からは同一の代理人弁護士が出席し、両社の主張を一括して述べた。

1 申立人の主張

- (1) 電話で申し込んだトライアルコース 3 回の 1 回目の施術を受けるために、平成 28 年 5 月 11 日に、甲社が運営するエステ店へ出向いた。施術の前にパンフレットを渡され、説明を受けた。施術により凝りをほぐして体の中の流れをよくする、それにより体型を整えるということだった。また、サプリメントAを施術前に飲むと、代謝が良くなり施術効果が上がるので飲むようにと言われ、1 回分を数百円で購入してその場で飲んだ。パンフレットにもサプリメントを飲んで、細胞を柔軟にし、身体の凝りをほぐすと書いてあった。
- (2) その施術後に、2 年間で 10 回施術を受けるコースを勧誘されて契約した（第一契約）。また、サプリメントA10 個（10 か月分）を購入した。どちらも支払いはクレジットカード払いとした。概要書面の「その他 特約等」には「有」と表示され、手書きで「証明書なき自己都合による解約は認められません（当日 30 分以上の遅刻 100%）」と記載されていた。1 か月に 1 回の施術間隔で通うと一番効果があると言われて、1 か月間隔で予約を取り、施術を受けていた。
- (3) 7 月 24 日に 2 回目の施術を受けた時、凝りがひどいので、体の凝りをほぐすのに非常によいとサプリメントBを飲むことを勧められた。サプリメントBを飲むと施

術がしやすくなるとのことで、これからの集中的な施術で体が痛くならないために、1日2回のところ3回飲むように言われ、サプリメントBを3か月分購入して、クレジットカードで支払った。

- (4) エステティシャンから施術の前に毎回、サプリメントをきちんと飲んでいるか、飲み忘れないか、必ず飲むようにと言われていた。そのため、ほぼ毎日飲んでしたが、2、3日飲み忘れたと申告したところ、飲み忘れるために集中的にやる施術ができないので、今日はその施術をやめておくと言われたことがあった。
- (5) 10月4日に4回目の施術を受けた時、10月半ばから施術料金が1回につき1万円値上がりするが次の契約をどうするかと言われた。値上げの話はこの時、初めて聞いた。10回分で10万円も値上がりするなら、その前に契約をした方がよいと思い、20回コースをクレジットカード払いで契約した(第二契約)。同時に、前回の購入から3か経つから、サプリメントがなくなるのではないかと勧められて、サプリメントB3か月分を現金で再度購入した。

サプリメントは、エステティシャンから凝りをほぐすとか、体が痛くならないので施術をしやすくするなど説明され、施術に必要と思い購入したが、概要書面や契約書面に関連商品であるとの記載はなかった。受け取った領収書の支払先は甲社ではなく乙社となっているが、このことは、契約時に説明はなく、解約申出後にトラブルとなって書類を見直して初めて気づいた。
- (6) 第二契約締結後10日ほどして、夫から翌年4月に転職の可能性があると言った。転職すると通えなくなる第二契約¹は解約しなければならないと思い、エステ店に電話をかけた。第二契約を解約したいと伝えると、概要書面の「証明書なき自己都合による解約は認められない」という特約により解約できない、自己都合による解約は認めないと説明したと言われた。
- (7) 消費生活センターに相談すると、エステサービスは中途解約が可能だと分かり、解約を書面で申し出た。また、電話で、消費生活センターに相談していること、第一契約は続けるつもりであったが今回の対応に不信感を抱いたため続けられないことを伝えた。
- (8) その後、エステ店の担当者から、家族に内緒にしていた後ろめたさから解約を申し出たのではないかとということが書かれたメールが届き、その中で、転職が決まれば有効期限に配慮をするので、解約しない方向で検討してもらえないかとの提案があった。
- (9) 消費生活センターを介して連絡して欲しいと伝えると、エステ店の担当者からは、消費生活センターではなく弁護士を介してならばやりとりに応じるとのメールが届いた。その後、全く連絡がないので、解約に応じてもらえないのかとエステ店にメールを送ったところ、その担当者から、解約できないとの特約に同意しサインをしたのだから、解約の主張は正当ではないというメールが届いた。
- (10) 平成29年1月末に、エステ店から解約計算書が突然郵便で届いた。施術代は中途解約の計算がされていたが、サプリメントは、関連商品でないため返品不可と書いてあり、返金はしないということだった。
- (11) 未施術分の返金と未開封のサプリメント(A5個、B3ヵ月分)の返金を希望

¹ (事務局注) 1か月1回の施術間隔からすると、翌年5月以降の施術開始の予定となる。

する。施術については印象が非常に良かったため、第二契約の解約トラブルさえなければ、第一契約の残りの施術を受けていたのではと思うと、解約申出後のエステ店の対応にがっかりした。

(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張（甲社及び乙社）

- (1) 概要書面の「証明書なき自己都合による解約は認められない」という特約条項は、安易に解約を申し出る消費者がいることから、解約の理由を聞いたり翻意を促すためのものである。特定商取引法の解約権を制限しているとの意識は全くなく、証明書を出さないと解約させないという意味ではない。当店では、解約の申出を受けると、その理由や事情を聞き、翻意を促すため、ある程度の説得をしている。この説得が全く禁止されているとは思わない。虚偽の解約理由に対しては効果的に翻意を促せないの、うそを言われなくするための防御策である。

ただし、法定書面にこのような記載をするのはいかがなものかと考える。

- (2) サプリメントは、役務提供の条件とはしておらず、エステサービスと併用して飲用するよう推奨しているにすぎない。顧客管理表には、他のエステ店と違い化粧品は売らないと言ったら申立人が驚いた、また、カルテにも、お急ぎだったのでサプリメントを勧めていないとの担当者による記述があり、サプリメントの購入を勧誘した記載はない。エステサービス契約を締結してもサプリメントを購入していない顧客も多数おり、関連商品には当たらないと考えている。

もともと、関連商品でないとしても、未使用未開封の商品が返却されたら、返金するのが正しいやり方だと思う。

- (3) 第一契約と第二契約の概要書面及び契約書面には、「金銭の支払の時期及び方法」の記載がなかった。また、第二契約の概要書面に契約期間を3年と書いて、契約書面には2年と書いていた。これらは単純なミスである。契約期間は契約書面のとおり2年が正しい。
- (4) 本件については、申立人とのコミュニケーションがうまくいっていなかった。消費生活センターが介在した時に本人交渉でなければ応答しないという対応や、メールでのやりとりの中での解約させまいと圧迫するかの記載が見られ、極めて不適切である。今後の改善点としたい。
- (5) 本件の解約申出に対しては、施術の未履行分の返金を法律に則ってきちんと対応したい。第二契約については、契約書面の記載不備の指摘を踏まえて全額返金も検討したい。サプリメントは関連商品には当たらないと考えているが、未使用分返却を条件に返金する。
- (6) 解約申出後の対応については、解除妨害にならないようきちんと対応していく。
(詳細は資料2のとおり)

第4 委員会の処理結果

部会は、平成29年2月14日から平成29年6月20日までの6回に渡って開催された。

(処理経過は資料3のとおり)

部会において、あっせん案を作成し、当事者双方へ提示したところ、双方が受諾し、

あっせんが成立し紛争は解決した。

合意書の内容は、次のとおりである。

【合意書の内容】

I エステサービスに関して

- 1 第一契約が解除されたことにより、甲社は、申立人に対して、申立人が支払った代金 235,980 円から施術済代金 94,392 円及び未施術分代金の 10%に当たる 14,159 円を控除した金銭の額である 127,429 円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成 29 年 7 月 31 日までに、全額を振り込む方法で支払う。なお、振込手数料は甲社の負担とする。
- 2 甲社は、第二契約（契約総額 442,410 円）が解除されたことを認め、第二契約に係るクレジット契約（金額 250,000 円及び 192,410 円）について解約処理をし、申立人のクレジットカード会社に対する支払い義務が発生することがないようにする。
- 3 申立人と甲社の間には、本合意条項のほか互いに何ら債権債務関係のないことを確認する。

II サプリメントに関して

- 1 乙社は、平成 28 年 5 月 11 日に申立人が乙社から購入したサプリメント A10 個（代金 129,600 円）について、申立人が未開封の 5 個を平成 29 年 6 月 26 日に乙に返還したことを確認する。乙社は、代金の半額である 64,800 円を申立人に返還する。
- 2 乙社は、平成 28 年 10 月 4 日に申立人が乙社から購入したサプリメント B 3 か月分（代金 37,600 円）について、申立人が未開封の全品を平成 29 年 6 月 26 日に乙社に返還したことを確認する。乙社は、代金の全額である 37,600 円を申立人に返還する。
- 3 上記の申立人への返還額の合計 102,400 円について、乙社は申立人の指定する金融機関口座に、平成 29 年 7 月 31 日までに、全額を振り込む方法で支払う。なお、振込手数料は乙社の負担とする。
- 4 申立人と乙社の間には、本合意条項のほか互いに何ら債権債務関係のないことを確認する。

第 5 報告にあたってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 本件の法的問題点 ～契約書面等の記載不備、関連商品

ア 申立人（消費者）と相手方（事業者）との契約が特定継続的役務提供契約であることについては申立人と相手方とで争いはない。特定商取引に関する法律²（以下「特定商取引法」という。）42 条は、役務提供事業者（以下「事業者」という。）に対し、契約しようとするときに当該契約の概要を記した書面（以下「概要書面」という。）を、また、契約を締結したときに所定の事項を記載した書面（以下「契約書面」という。）を、それぞれ当該役務の提供を受ける者（以下「消費者」という。）に交付することを義務づけている。そして、それらの書面に記載すべき事項としては、「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要のある商品がある場合にはその商品名」（42 条 1 項（特定商取引に関する法

² 昭和 51 年 6 月 4 日法律第 57 号

律施行規則（以下「施行規則」という。）32条1項1号ハ）、同条2項1号。同商品を以下「関連商品」という。）や、当該役務の提供を受ける者が支払わなければならない「金銭の支払の時期及び方法」（42条2項3号）等とされている。

イ 同48条は、消費者は、契約書面を受領した日から起算して8日を経過したときを除き、理由を問わず、その特定継続的役務提供契約を解除すること（以下「クーリング・オフ」という。）ができるとしている（48条1項）。この契約書面には、特定商取引法で定められた事項が全て正しく記載されていることが必要で、書面の交付がない場合や定められた事項について記載がない場合には、クーリング・オフの起算日が到来していないことになり、消費者は、8日経過後においてもクーリング・オフをすることができる。

その趣旨は、事業者が、まず契約を締結するにあたって、概要書面において、消費者に対し、「関連商品」及び「関連商品を含む金銭の総額や支払時期・方法」等の契約を締結するか否かの判断材料となる「トータルとしての契約内容」についての十分な情報を提示した上で、両者の間で契約を締結し、次に契約締結後遅滞なく、契約書面において、これらの契約内容等を消費者に確認させ、もし消費者が当該契約をキャンセルしたいときには、上記の8日の期間内であれば何らの理由を要せずにクーリング・オフを認めるというものである。特に「関連商品」に関しては、事業者と消費者の間には情報格差が大きいことから（後でも述べるように、消費者は、「提供される役務」において「関連商品」を購入する必要性を認識できない場合が通常である。）、事業者が書面に記載する「関連商品」も含めた「提供役務」の内容や価格について消費者が改めて熟慮する期間を設けているのであり、「関連商品」の記載は極めて重要な意味を有する。

なお、以上の特定継続的役務提供契約の解除に伴って、関連商品に係る契約のクーリング・オフも可能である（48条2項）が、ただ、同項によると、関連商品に係る契約については、クーリング・オフをすることができる商品が特定継続的役務ごとに政令で指定する商品に限るものとされている。エステサービスでは、動物及び植物の加工品であって、人が摂取するもの（医薬品を除く）などと定められており（特定商取引に関する法律施行令14条、同別表第五・一・イ。その他、化粧品、下着等）、これは、いわゆる健康食品、栄養補助剤等を指す（消費者庁取引対策課ほか編「特定商取引に関する法律の解説 平成24年版」298頁、商事法務、2014年、本書を以下「解説」という。）。これらの解除があった場合において、役務提供事業者等は、当該解除に伴う損害賠償若しくは違約金の支払を請求することができない（48条4項）。

ウ 本件契約において、契約書面に「金銭の支払の時期及び方法」（42条2項3号）についての記載がないことは明確であり、申立人と相手方との間においてこの点については争いはない。法律で定められた事項が全て正しく記載されているとはいえず、本件役務提供契約のクーリング・オフも可能である。

次に「関連商品」について、相手方はサプリメントA及びBは共にこれには該当しないと主張し、概要書面及び契約書面にその記載もなかった。この点については、本件以外のエステ店においても、役務提供に係る「関連商品」をめぐる問題となる事例が、消費生活センターに寄せられる相談の中に少なからず見られることから、以下で、42条及び48条で規定する「関連商品」の意義を検討することとす

る。そして、その検討に基づいて、本件サプリメントA及びBがこれに該当するの
か否かについても検討する。

(2) 特定商取引法 42 条・48 条でいう「関連商品」

ア 前記(1)アで示したように、特定商取引法 42 条 2 項 1 号は、関連商品について、「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品」と規定するが、前掲「解説」では、関連商品とは、「当該商品を購入しないと役務の提供を受けられないものを指す」(276 頁)と述べ、また、通達³では、関連商品に係る契約につきクーリング・オフができる(48 条 2 項)場合の関連商品について、「役務提供を受けるために必要であるとして購入させられた商品を指す。例えば、エステティックサロンにおいて、施術の際に使うローション(化粧品)はもちろん、家庭において継続的に飲む必要があるとして購入させられた健康食品についても当てはまる」と述べる。

それでは、42 条 2 項 1 号等という「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品」に関して、その法令の定めからして、「関連商品」の意義・基準・内容についてどのように理解するべきか。法令の規定と齟齬するような「解説」や「通達」はあり得ないので、次でいま一度、当該規定の趣旨を確認した上で、検討を進めたい。

イ 特定商取引法が特定継続的役務提供契約の概要書面及び契約書面において、関連商品に関する所定の事項を記載することを義務づけているのは、事業者と消費者との間に役務に関して情報の格差が存在することから、提供される役務内容そのものだけでなく、役務に関連する商品についても、消費者がその必要性やそれを含めた価格の設定などについて評価し、また確認できるようにするためである。

したがって、概要書面及び契約書面に記載されるべき「関連商品」については、「提供役務」と「購入商品」との客観的な「関連性」が第一に問われるべきではなく、役務提供者である事業者が、あくまで主観的に「関連性」がある(「必要である」と判断した「関連商品」すべてが対象となる。

なお、事業者が客観的な「関連性」の裏付けなしに、「関連商品」と記載したり、または「関連商品」と告げたために、消費者が事実につき誤認した場合には、消費者契約法 4 条 1 項 1 号の不実告知として、当該関連商品の購入に係る契約を取り消すことも考えられる。

このように、42 条 2 項 1 号等でいう概要書面・契約書面に記載が求められる「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品」について、提供する役務の詳細を把握している事業者が「必要性」を消費者へ情報提供し、概要書面・契約書面に記載して、それらの書面を交付するのである。

ウ 「提供役務」と「購入商品」との「関連性」ないし「必要性」の情報提供が事業者によってなされ、契約書面にその「関連商品」の記載があれば消費者は、契約を締結するかどうかの評価ができ、契約締結後も 8 日間はクーリング・オフも可能であるが、その記載なしに契約を締結した場合には、このような評価をする

³ 平成 25 年 2 月 20 日消費者庁次長=経済産業省大臣官房商務流通保安審議官通達「特定商取引に関する法律等の施行について」9(2)(イ)。「解説」718 頁に掲載

機会のないままそれらの契約を締結したことになる。そのため、契約書面に「関連商品」の記載がない場合には、8日間経過後もクーリング・オフが可能である。

さて、契約書面に「関連商品」の記載がないにもかかわらず、現に消費者が「関連商品」を購入した場合には、「当該役務の提供に際し」事業者により当該商品名を告げられ、購入を勧められたものと推認することができる。提供される役務及び当該商品の内容に関して十分に認識し得ない消費者が、事業者からの告知なしに当該商品を購入することは通常はあり得ないし、他方、事業者からのどのような表現であれ、「当該役務の提供に際し」当該商品名を具体的に告げられた場合には、消費者は、当該商品を購入することが少なくない。したがって、「関連商品」の具体的商品名の告知の態様は、いわゆる「勧誘」だけに限定されるものではなく、「推奨」を含むことは当然として、事業者が「当該役務の提供に際し」その役務とは全く無関係なことを明確に消費者に告知することなく、例えば、「こういう商品があるのですが、参考にしてください（あるいは検討してみてください）。」といった告知であっても、また、消費者が当該事業者が提供するパンフレットやホームページで当該役務と当該商品に係る告知（案内・広告）を見た場合であっても、関連商品の告知に含まれ得る場合があると解される。消費者は、「当該役務の提供に際し」当該役務とは全く無関係であることを明確に告げられないまま、このような告知を事業者から受けると、「当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品」であると誤認することが少なくないと考えられるからである（本来の「参考」や「検討」に過ぎないのであれば、「当該役務の提供に際し」での告知を控えるか、または、商品名の告知と同時に当該役務とは全く無関係であることを明確に提示すべきである。（*））。

また、商品の告知の時期については、「当該役務の提供に際し」なされるものであるので、役務提供契約締結後、実際に役務提供が行われる時の告知も含むものと解される。したがって、当該商品の告知が予定されるときには契約時にその旨の記載をしておくか、告知後、速やかに関連商品の記載を含む新たな契約書面を交付すべき必要がある。

（*） 具体的な告知内容として、例えば、「この商品（例えばサプリメント）は、役務には関係しませんが、おすすめします。」については、当該役務とは無関係であることを提示しているが、「当該役務の提供に際し」で「役務提供者（事業者）」から推奨されると、消費者としては、「役務には関係しません」との発言にもかかわらず、「おすすめします」との発言から「購入する必要がある商品」と誤認する可能性があるため、「関連商品」に該当すると解すべきであろう。

エ 以上のように、概要書面・契約書面に「関連商品」の商品名の記載がないにもかかわらず、現に消費者がその商品を購入した場合には、事業者から「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要がある商品」名の告知があったものと推認できることから、消費者が、48条1項・2項に基づいて当該契約の解除（クーリング・オフ）を主張した場合には、事業者は、その商品について「当該役務の提供に際し」事業者による告知は一切なかったか、または、その商品が客観的に（たとえ事業者から告知があった場合でも消費者が「関連商品」と誤認することはないとして）「関連商品」ではない旨の主張・立証をしなければならぬもの

と考える。例えば、前者については、消費者の当該商品の購入は、もっぱら当該事業者のパンフレットやホームページでの情報提供とは無関係の告知（広告）を見たことによるものであった旨の主張・立証等が考えられ、後者については、例えば、当該商品が当該事業者が販売している事業者のロゴの入ったバックや食器等であるというように別表第五記載の「関連商品」ではなく、役務との「関連性」が全くない旨の主張・立証等が考えられる。

オ したがって、42 条 2 項 1 号等でいう概要書面・契約書面に記載が求められる「当該役務の提供に際し当該役務の提供を受ける者が購入する必要のある商品」とは、事業者がそのように情報提供し、それをこれらの書面に記載した場合はもちろんのこと、その記載がないにもかかわらず消費者が当該商品を購入した場合には、そのような事業者の告知等による情報提供が推認されるから、事業者が告知自体がなかったか、客観的に「購入する必要のある商品」とはみられないことを主張・立証しない限りは、関連商品に該当すると解される。

カ 前掲「解説」で述べる「当該商品を購入しないと役務の提供を受けられないもの」を指すとの説明及び前掲「通達」で述べる「役務提供を受けるために必要であるとして購入させられた商品」を指すとの説明は、共に、「関連商品」の意義について、事業者の記載ないし告知に基づくことを当然の前提として、消費者が「関連性」を認識して購入した観点から説いたものと解される。すなわち、「必要性」ないし「関連性」は、事業者の（客観的な判断に裏付けられたものとは思われるが、）主観的判断から出発し、それが「当該役務の提供に際し」事業者から告知されると、消費者にとっては客観的な判断であると認識され、当該商品の購入に至るものと思われる。

キ 商品の「関連性」の意義に関して、相手方を含む事業者の主張の根拠とするところは、前述「解説」の表現を《商品の購入が役務提供の条件とされている場合》に限定するものと解したと考えられ、また、上記の「通達」の表現を《商品の購入が（強く）勧誘された場合》に限定するもので、これには《推奨された場合》は含まれないと解したものと考えられるが、これまで述べてきたとおり、このような理解は正しくないと思われる。

なお、学説においては、42 条 2 項 1 号等でいう関連商品について、当該役務と性質上の関連がある場合に限らず、「勧誘の内容や購入者の動機に照らして」それが「契約目的を実現するために必要な商品」と評価される場合には、これに当たると解するとの説明⁴や、「性質上の関連性がある場合に限らず、提供される役務の種類や内容、性質とあわせて、勧誘の内容や特定継続的役務提供受領者等の動機にも照らして関連商品の該当性を判断すべきであり、また、契約書面に「推奨品」との記載がなされていた場合にも、その記載によるのではなく、「提供される役務の種類、内容や提供の態様はもとより、使用する商品の性質や勧誘の実態に照らして判断される」との説明⁵がなされている。これらの見解は、もっぱら客観的な当該役務と商品との関連性に着目するのではなく、「勧誘の内容や購入者の動

⁴ 齋藤雅弘=池本誠司=石戸谷豊「特定商取引法ハンドブック〔第5版〕」429～430頁（日本評論社、2014年）

⁵ 後藤巻則=齋藤雅弘=池本誠司「条解 消費者三法」850～851頁（弘文堂、2015年）

機に照らして」として、事業者の告知や消費者の動機（告知の受け止め方）にも着目している点において、以上で述べてきた見解と基本的に同一の立場であると思われる。

ク 念のため付言すると、以上で述べたことによって、事業者が、消費者にとって「必要と考える商品」及び「役務の提供とは無関係であるが紹介・案内したい商品」を販売することが妨げられるわけではない。前者の「必要と考える商品」に関しては、事業者はそれを契約書面等に全てを正しく記載することによって、消費者に対し、当該役務提供契約の内容とトータルで認識させ、所定の期間のクーリング・オフの機会を与えるのであれば、その販売が妨げられることはない。後者の「役務の提供とは無関係であるが紹介・案内したい商品」に関しては、事業者が、契約書面等にその旨を記載しないことだけでは足りず、消費者に「必要な商品」であると誤認させて購入させないために、明確に「役務の提供とは全く無関係な商品」、つまり購入しようがしまいが提供される役務に全く影響がない旨を告知し、その旨を契約書面に明記するなどの対応が必要となろう。

(3) 本件のサプリメントについて

ア 本件において、申立人がサプリメントA及びB（以下併せて「本件サプリメント」という。）を購入するに至った経緯は、前記第2及び第3の1のとおり、次のようなものである。サプリメントAについては、平成28年5月11日に、トライアルコースの施術を受ける前に1回分として数百円で購入しその場で飲むよう指示され、また、10回コースの第一契約時に10箱（10か月分）を約13万円で購入した。サプリメントBについては、第2回目の施術があったときに3か月分を約3万7千円で購入した。なお、相手方のサプリメントを紹介するホームページには、本件サプリメントは施術のために相手方が開発したオリジナル商品との記載がある。これらのことから、申立人が、施術とは無関係なものとして、もっぱら自己の判断によって、これらのサプリメントを購入したものは解することはできない。

また、申立人の主張のうち、たとえば第3の1(4)にある「2、3日飲み忘れたと申告したところ、飲み忘れのために集中的にやる施術ができないので、今日はその施術をやめておくと言われたことがあった。」との主張は、ほぼ事実を述べたものと解されるところ、このことから本件サプリメントが関連商品に当たることは明らかであると思われる。

さらに、相手方のホームページでは、「サプリメントを飲む」を起点として「施術の流れ」を表示しており、本件サプリメントを施術に関連させている。また、相手方のパンフレットの多くの箇所において、「サプリメントはきちんと飲んでいますか？」と表示している。このことから、事業者による「当該役務を受ける者が購入する必要な商品」の告知がなされたものと見ることができる。

イ 相手方は、第3の2(2)のとおり、「サプリメントは、役務の提供の条件とはしていない。エステサービスと併用してサプリメントの飲用を推奨しているにすぎない。顧客管理表やカルテにも勧誘の記載はない。購入していない顧客も多数おり、関連商品には当たらない。」旨を主張している。

しかし、前述したように、第一に、たとえサプリメントを役務の提供の条件とはしていない場合でも、それだけで「関連商品」に該当しなくなるものではなく、第

二に、エステサービスと併用してサプリメントの飲用を推奨している場合には、それが「勧誘」であるか「推奨」であるかにかかわらず、「エステサービス」と「サプリメントの飲用」との併用の告知をもって「関連商品」に該当すると解され、第三に、その告知が、前記アのとおり、エステサービス契約の締結時や、施術の前後に担当エステティシャンによってなされた場合には、「役務の提供に際し」での「関連商品」の告知であると解される。

ウ 相手方は、担当エステティシャンの手書きでの記述のある「顧客管理表」及び「カルテ」を提示して、相手方が本件サプリメントを申立人に対して勧めていないことを主張している。これらのうち、相手方が（他のエステ事業者とは違い）化粧品を売らないことについて申立人が驚いた旨の記述については、相手方が、サプリメントではなく「化粧品」を売らないことに申立人が驚いたものとも解される。そして、もう一つの記述である「お急ぎだったのでサプリメントを勧めていない」との記述については、相手方はこれをもって本件サプリメントの勧誘（ないし推奨）がなかったことを裏付けるものとしていると思われるが、「お急ぎだったので」とあることから、「お急ぎでなかった場合には」「サプリメントを勧める」ものとも解される。したがって、これらの記述のいずれをもってしても、相手方の主張を必ずしも裏付けるものではない。

エ 以上により、本件サプリメントは、関連商品に当たると考えられる。さらに、本件サプリメントと役務とは客観的に関連しないと主張は、相手方からなされていない。したがって、本件概要書面・契約書面に当該商品の記載がない以上、書面には記載不備があると認められ、ゆえに、申立人は、所定の期間経過後においても本件役務提供契約につきクーリング・オフをすることができる。

なお、本件両書面においては、前述のように「金銭の支払の時期及び方法」についても記載がないことから、いずれにしても、48条で定めるクーリング・オフの対象となる。

(4) 本件あっせん案

これまで述べてきたとおり、本件は契約書面に重大な記載もれがあることから、クーリング・オフをし得る事案と考えられる。その効果としては、本件役務提供契約は遡及的に無効となり、申立人の支払済みの金員全額が返還されることになる。

しかし、今回、申立人は、エステサービスの第一契約については、既履行分の施術に相当する代金の返却を求めておらず、中途解約に準じた処理を主張していることから、あっせん案は、その主張に従うものとした。なお、第二契約については、クーリング・オフが相当とした。

また、サプリメントの購入契約に関しては、未開封・未使用分の返還及びそれに相当する金員の返還について、申立人の主張と相手方の主張は一致するに至ったので、あっせん案もそれによるものとした。

(5) その他の論点

以上のほか、2点について本件役務提供契約上の問題点を指摘しておく（これ以外の問題点等については次の2で述べる）。

ア 本件概要書面に手書きで記載されている「証明書なき自己都合による解約は認め

られません（当日 30 分以上の遅刻 100%）」の文言については、まず第一に、クーリング・オフまたは中途解約については、法で定める要件を満たした場合には理由のいかんを問わず当然に認められるものであるから、このような記載は、法の趣旨を逸脱する不適切なものであり（このことについては、相手方代理人も認めている。）、解除妨害に該当する可能性もある（この点については、後に、2 (1)エにてさらに述べる。）。

第二に、同文言は、その意味が必ずしも明確ではないが、「予約について（当サロンは予約制となっております。）」の項目、「予約キャンセルについて（お客様のご都合により、ご予約をキャンセルされる場合は、必ず予約日の2日前までにご連絡をください。）」の項目に続く「その他 特約等」の項目において、手書きでなされていることから、日時を指定しての当サロンの施術の予約をしたにもかかわらず、2日前までに予約のキャンセルをしない場合には、括弧書きにある「当日 30 分以上の遅刻 100%」も含め「証明書なき自己都合による」キャンセルは認められないとする趣旨と解することができると思われる。しかし、相手方は、前記第2にあるように、申立人が本件役務提供契約の中途解約を申し出た際に、本件概要書面に手書きで記載された前記文言を理由に、その申出を拒絶している。第一に述べたように、解除（クーリング・オフ）または中途解約を制約するような前記文言のような記載は許されないが、仮に、相手方が同特約につき元来は消費者による指定日時の予約のキャンセルに関するものであるにもかかわらず、第一に述べたような用い方をしたとしたら、そのこと自体が問題となる。

第三に、同記述は直前の予約キャンセルを拒否するものであったとしても、その意味が明確ではないことに加え、それを手書きで記載することは、その記載が契約締結後に追加してなされ得ることから適切なものとは言えない。もっとも、当該部分が手書きされた契約書面を2通用意してそれぞれに署名等をして、そのうちの1通を消費者に交付している場合には、この点のおそれは防止できる。しかしながら、当該部分も当該役務提供契約の内容の一部であるのであれば、その部分も手書きにせず印刷して不動文字にしておくべきである。

イ 本件第二契約の概要書面と契約書面においては、概要書面が3年間、契約書面が2年間と契約期間が相違している。相手方代理人が述べたように契約書面が正しいのであれば、第一契約の施術が6回残っているため、2年間（24 か月の間）に26回の施術を受ける契約をしたことになる。相手方は1か月に1回の施術を推奨しており、実際に申立人はそれより若干長い間隔で、施術を受けていた。相手方の推奨する施術間隔からすると、第一契約の施術が半分以上残っている段階での第二契約は、その契約期間中に消化できない可能性があるのだから、適切とはいえない。契約期間（＝施術期間）は特定継続的役務提供契約にとって、極めて重要であるので、適切な内容を担保すべきである。

さらに、本件の場合は、概要書面で情報提供した契約内容よりも、契約書面の方が消費者にとっては不利な内容となるのだから、慎重かつ適切な対応が求められる。なお、概要書面の3年間が正しいのであれば、契約書面の記載事項に重大な誤りがあることになる。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 関連商品性は広く捉えるべきであること

特定商取引法 48 条 2 項所定の特定継続的役務の「提供に際し特定継続的役務受領者等が購入する必要がある商品」の範囲(関連商品性)については、特定商取引法上の規制に従うべきである。

法律論については前記 1 に詳述したところであるが、事業者のビジネス(販売促進)の観点からみても、関連商品性をことさら限定的に解釈することなく消費者保護の姿勢を示すことは、消費者の安心感ないし信頼を醸成するものであり、有益だと思われる。

なお、本体役務提供事業者と関連商品販売事業者が、仮に法人格を別にしていても、関連会社であったり、共同ないし連携したりして業務をしている実態がある場合は、関連商品性は否定されない。前掲「解説」では「役務提供事業者以外の第三者が販売する場合についても、関連商品の販売を行う者の名前で役務提供事業者が代理人として関連商品販売契約を締結する(代理)、役務提供事業者が特定継続的役務提供受領者と関連商品の販売を行う者との間を取り持つ(媒介)といったケースも契約解除の対象とする」(300 頁)としている。

イ 契約書面と概要書面の内容が整合しているべきこと

また、「解説」では、「特定継続的役務提供契約は、取引の対象である役務提供契約の内容を事前に確定することが難しいこと、一定期間の継続的な役務提供に対する金銭の支払いを約定する(したがって往々にして高額取引となり、前払形態がとられることが多い。)ことなど、役務の提供を受ける者にとって不確実性の高いものであり、契約締結にあたり役務の提供を受けようとする者に、その内容、条件、いわゆるクーリング・オフ及び中途解約に係る事項等に関して十分な情報提供を行い、適正な情報に基づいた自由な意思決定を確保する必要がある。そのために、契約を締結しようとする時に「概要書面」を、契約締結した時に「契約書面」を交付する義務を規定し、契約条件及び内容の明確化を図っている。」(273 頁)としている。

したがって、契約書面と概要書面の内容は整合していなければならない。また、関連商品や料金支払方法は、法定の記載事項であり省略されてはならない。省略されたものは不備書面であり、全てが正しく記載された書面が交付されない限り、クーリング・オフ期間は進行しないことに留意されたい。

ウ 期間が重複する契約を乱用しないこと

特定継続的役務提供契約の契約期間が終了しないうちに、既存契約と期間が重複する形で新規契約を締結させることは、特定継続的役務提供契約の上記の特性に鑑み消費者に中途解約権を保障した特定商取引法の趣旨を実質的に没却するものであり、するべきではない。

エ 解約遅延や解除妨害をしてはならないこと

クーリング・オフや中途解約の申出があった場合、事業者はその申出を無条件に受け入れなければならない。

1 (5) アに述べたとおり、「自己都合による解約は認められない」との特約を概要書面等に記載して、クーリング・オフや中途解約を拒否することは、あってはな

らない。また、解約に至る経緯や事情を聴き出して代替案の提示をするなど翻意を促すことは解約拒否・解約遅延（46条1項）や解除妨害（施行規則39条1項）に該当する禁止行為であり、行政処分の対象となる。

オ サプリメントの効果効能の表示に注意すべきこと

関連商品の効果・効能について、不実のことを告げることは特定商取引法で禁止されている（44条1項2号）。

また、健康増進法31条は、健康の保持・増進の効果に係る表示が著しく事実に相違するまたは著しく誤認させるものを不当表示とし、景品表示法5条は、商品の内容が著しく優良と誤認させるものを不当表示とし、薬機法⁶68条は、医薬品でないものに薬効を謳うことを禁止している。

これらの法律に照らすと、サプリメントについて、代謝が良くなり施術効果が上がる、飲むと痛みが軽減される、または身体の回復力を強化する等の表示や言動は極めて不適切であることから、回避しなくてはならない。

カ 苦情対応を誠実にすべきであること

消費者からの苦情や問合せには誠実に応ずるべきである。また、消費生活センターは、消費者基本法上の位置づけを有するものであり、事業者は消費生活センターの問合せ等に誠実に対応すべきである⁷。

事業者及びその代理人は、消費生活センターからの照会やあっせん等に対し、例えば、弁護士でないと応じない等との対応はしてはならない。

キ コンプライアンス講習の受講等により法令遵守体勢を構築すること

行政機関が提供しているコンプライアンス講習会に参加するなどし、事業者幹部が法令遵守意識を高め、消費者と接する従業員全員が特定商取引法を含む法令遵守体勢を構築することが必要である。

(2) 消費者に対して

ア 関連商品の購入について慎重に検討すること

事業者が役務と合わせて用いるよう勧める商品のなかには、本体役務と実際には関連が弱いものや、効果が明確でないものもある場合がある。事業者が「推奨商品」だとして関連商品性を回避しようとする例⁸も少なからずあることを認識し、安易に勧誘（推奨）に応じず、購入前に十分に検討するべきである。

イ 契約書面や概要書面をよく検討すること

エステサービス等の契約をする際には、概要書面と契約書面をよく読んで内容を

⁶ 医療品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律

⁷ 消費者基本法19条（苦情処理及び紛争解決の促進）は、「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。」とし、同法5条（事業者の責務等）は、「事業者は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。」とし、同条4号は、「消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。」、同条5号は、「国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。」と規定している。

⁸ 消費生活センターに寄せられた相談事例の中には、役務の価格を低く設定して顧客を誘引する一方で「推奨商品」と称する商品を高価格で販売して利益を得ようとするかの事業者の例も見られた。

検討する必要がある。勧誘時に説明されたことと内容が違わないか、説明された内容が省略されていないか、逆に不利益な事項が記されていないかなどを自分自身で確認することが必要である。不明な点があれば、事業者へ説明を求めたり、一旦書類を持ち帰り消費生活センターに相談するなどしてほしい。

契約前の情報提供を行わない事業者ほど消費者トラブルを起こしがちであるので、事業者の対応をみてから、契約するかどうかの判断をしても遅くはない。

ウ クーリング・オフや中途解約の権利を認識すること

エステサービスなどの特定継続的役務提供及び関連商品について、消費者は、クーリング・オフや中途解約の権利を有することを認識し、必要な場合は遠慮なく行使して自らを守るべきである。

エ 消費生活センターを活用するべきこと

消費生活センターは、消費者基本法上の位置づけを有し、また、その苦情処理やあっせん等に法的根拠がある。本件のように、適正な書面を交付しない、消費者からの中途解約には応じないなど、事業者との間で困ったことが起きた場合は、消費生活センターに相談し、積極的に活用するべきである。

(3) 行政に対して

ア 関連商品についての措置

特定継続的役務提供契約のクーリング・オフや中途解約に伴って、関連商品についてもクーリング・オフや中途解約が可能であり、法に従った精算が行われるべきであることを知らない消費者が存在する。消費者に向けた広報を強化すべきである。また、事業者から役務を受けるために必要だと説明されて契約したものの、実際には役務における効果が明確でないものもある。今後、関連商品について、調査分析のうえ、消費者向け広報や事業者指導など適切な措置を講じる必要がある。

国の関連機関には、前掲「解説」や「通達」等に関し、関連商品性を限定的に解釈してもかまわないとするかのような誤解を与えないための措置を講ずることが望まれる。

イ 契約書面や概要書面についての広報等

契約書面と概要書面の内容が整合しているか、関連商品や料金支払方法が省略されていないか、事業者・消費者ともにしっかり確認するよう、双方に向けて広報をより一層行うべきである。関連商品について、事業者がいわゆる「推奨商品」として関連商品性を否定する場合などは、特定商取引法上の規制の趣旨に従うよう、事業者に対する理解の増進や指導を強化すべきである。

ウ 苦情対応についての理解増進措置

消費生活センター及び裁判外紛争処理制度（ADR）について、事業者・消費者双方に向けて、法的根拠の存在も含め、より一層の理解の増進をはかるべきである。特に、事業者に対し、行政の苦情処理・あっせん等に誠実に応ずる義務があり、また、特定商取引法を含む法令遵守体勢を構築する責任があることについて、指導を一層強化するべきである。

資料 1

申立人からの事情聴取

項目	内容
施術内容の説明等	<ul style="list-style-type: none"> 平成 28 年 5 月 11 日に、トライアルコース 3 回の 1 回目の施術を受けるために、エステ店へ出向いた。 パンフレットを見ながら、「このエステ店が開発したサプリメント A を飲んで、細胞を柔軟にし、それから施術を受ける、施術は凝りをほぐして体の中の流れをよくする。」という説明を受けた。 サプリメント A を施術の前に 1 回数百円で購入しその場で飲んだ。
第一契約について	<ul style="list-style-type: none"> トライアルコースの 1 回目の施術後に、2 年間で 10 回施術を受けるコース（第一契約）を契約し、代金はクレジットカードで支払った。 概要書面の「その他 特約等」のところに、手書きで「証明書なき自己都合による解約は認められません（当日 30 分以上の遅刻 100%）」と記載されていた。10 月に解約を申し出た時に、説明したと言われたが、説明されたか覚えていない。 概要書面をご確認くださいという言葉はあったが、概要書面の裏面のクーリング・オフ条項について、相手方から特に説明はなかった。エステサービスにクーリング・オフ制度があることは知っていたのでこちらも説明を求めなかった。 中途解約の説明はなかった。自分も中途解約の制度は知らなかった。 契約書面の支払方法・時期の欄がなぜ空欄であったのかは分からない。 1 か月に 1 回の施術間隔で通うと一番効果があると言われ、施術を受けに行くと受付で 1 か月後の次の施術日を予約した。 10 回コースは、4 回施術を受けた。5 回目（11 月 8 日）は予約したが、10 月 26 日にキャンセルを連絡した。
第二契約について	<ul style="list-style-type: none"> 4 回目の施術を受けた 10 月 4 日に、10 月 15 日から施術料金が 1 回につき 1 万円上がるがどうするかと突然言われた。1 回につき 1 万円上がると 10 回で 10 万円も上がるので、契約しておいた方がよいと思った。 8 回、10 回、20 回、30 回、他にサプリメント付きのコースがあるという説明で、20 回か 30 回を勧められた。単価は長い契約ほど安くなるが、30 回は金額的に無理なので、20 回を契約した。施術の内容は、10 回コースと同じだった。 役務提供期間は、概要書面では 3 年、契約書面では 2 年と不一致だった。10 回コースの残りも含めあと 20 数回あるところ、月 1 回のペースで 2 年間で消化するのは難しいので、次の施術の時に確認しようと思っていた。 概要書面の特約、支払方法等の記載がないこと、クーリング・オフや中途解約の説明がないことは、10 回コース契約の時と同様であった。
サプリメントについて	<p>サプリメント A について</p> <ul style="list-style-type: none"> サプリメント A を飲むと代謝が良くなり施術効果が上がるので、施術前に体をほぐしやわらかくするために、サプリメント A は飲んでいただく、施術の基本だと説明された。また、「朝晩、続けて飲んでください。」と言われた。 サプリメント A は、自然植物のエキス α と魚介類のエキス β とからできているものの 2 種類だった。 α や β のどの成分が代謝を高めるかについての説明は特になかった。 サプリメントを勧められた時、例えば、 β 成分のサプリメントを自分で購入して飲めばよいという発想に至らず、勧められたものを飲むのだと思って購入した。相手方から他の店で売っているものを買って飲んでよいと

<p>サプリメントについて</p>	<p>は言われなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10回コースを契約した5月11日に、サプリメントAをまとめて10個買った。1か月に1回の施術が10回で、サプリメントも1か月1箱でセットというふうに思った。10個まとめて買うと安くなったと思う。 ・サプリメントAの価格表は見せられたが、渡されなかった。 ・領収書がエステ店とは別会社となっていることには気づかなかった。サプリメントの領収書は、エステ店の領収書と同時に、同じ人から受け取った。 <p>サプリメントBについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月24日の施術中に、凝りがひどいから、体の凝りをほぐすのにサプリメントBが非常にいいので摂取を勧めると説明された。「飲んだ方が施術がしやすくいい。」「これから集中的に施術をしていくので、体が痛くないために、1日3回飲んでください。」「一点を集中的に施術するときには、サプリメントBを飲むと（施術の）痛みが軽減される。実際にエステ店の創設者も、それを飲んで施術をしたら翌日の痛みが全然違うと言っています。」とも言われた。 ・サプリメントBは、2種類の商品がセットで、3か月分とは、それぞれ3個ずつだった。一方は活性酸素を取り除くもので、他方は肌を赤ちゃんのようなきれいな肌にするもので、両方を一度に取るとより効果がある。サプリメントAと一緒に摂取してもよいという説明だった。 ・まとめて購入すると1か月あたりの単価が安くなる。一番安いのは、6か月分だったが、自分が支払える金額を選んで3か月分を購入した。 ・10月4日に、施術を受けた時に、エステティシャンから「(前回の購入から)3か月経ちますよね、もうなくなるんじゃないですか、買い足されたらいいかがですか。」と勧められて、サプリメントB3か月分を再度購入した。 <p>施術とサプリメントの関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施術を受ける前に、毎回エステティシャンから「体に力を入れすぎていませんか。体を冷やしていませんか。前回の施術から今までにサプリメントをきちんと飲んでいますか。」と聞かれた。施術のたびに「飲み忘れはないか。必ず飲んでくださいね。」と言われたので、忘れることもあったが、ほぼ毎日ちゃんと飲んだ。 ・10月4日に施術を受けた際に、エステティシャンからサプリメントをきちんと飲んでるか聞かれたので、実はここ2、3日忘れていたと申告したところ、「それだと集中的にやる施術ができなくなる。今日は集中的にやろうと思っていたが、飲み忘れがあるので集中的にやるのをやめておく。」と言われた。 ・集中的にというのは、例えば、顔だけとか背中だけとか1か所を集中的にやることで、集中的な施術は、全体的な施術を何回かして凝りをほぐしてからでないとやれないということだった。 ・サプリメントは施術後の痛みを和らげるということだったが、施術の翌日、筋肉痛のような感じは残った。痛みがあることを告げたところ、「飲み始めて日も浅いからで、飲み続けていれば痛みもどんどんなくなる。長く続けているお客さんには施術が始まると眠ってしまうくらいの人もいる。」と言われた。
-------------------	---

<p>中途解約を申し出た経緯について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・20回コースを契約して10日後くらいに、夫から翌年4月に転勤するかもしれないと言われ、そうなると通えなくなるので、20回コースは解約しないといけない、と思った。 ・相手方へ電話をかけ、20回コース（第二契約）を解約したいと伝えると「解約できません。特約を御存じですよね、自己都合による解約は特約により認めないと説明しましたよね。」と言われた。 ・10回コース（第一契約）についても、転勤となったら準備などで忙しく、施術を受けられない可能性があるので、「10回の方も残ってしまうが、それについても受けられなかった分は返金してもらえないのか。」と尋ねたら、「そうです。」という返事だった。10回コースは続けるつもりもあったがエステ店の対応に不信感を抱くこととなり信頼関係もなくなった。 ・消費生活センターに相談して、エステサービスは中途解約ができると聞き、10月15日に解約申出書を送付した。また、電話で消費生活センターに相談していることや信頼関係がないと続けられないことを伝えた。 ・11月4日に、未開封のサプリメントA 5箱とサプリメントB 3か月分の商品引取と返金を求める書面を送付した。 ・エステ店の担当者からメールが届き、家族に内緒にしていた後ろめたさから解約を申し出たのではないかと、有効期限に配慮をするので、解約しない方向で検討してもらえないかとの提案があった。 ・解約については相談した消費生活センターを介して欲しいと伝えると、担当者からは、センターではなく弁護士を介してならばやりとりに応じるとのメールが届いた。その後、全く連絡がないのでメールで解約に応じてもらえないのかと連絡したところ、担当者から、概要書面の「証明書なき自己都合による解約は認められない」に同意しサインをしているのに、解約の主張は正当ではないというメールも届いた。
<p>1月31日に届いた解約計算書について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年1月31日に、中途解約の計算書が普通郵便で届いた。 ・内容を見ると、サプリメントは関連商品ではないため返品不可となっていると書いてあった。
<p>申立人の希望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受けた施術については満足していたので、解約を申し出た以降のエステ店の対応は残念である。 ・10回コース（第一契約）、20回コース（第二契約）の解約返金と未開封のサプリメントA 5箱、サプリメントB 3か月分の返品返金を希望する。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
概要書面の特約条項の意味	<ul style="list-style-type: none"> ・「証明書なき自己都合による解約は認められません」とは、エステサービスでは、配偶者に反対されて解約を申し出たにもかかわらず、そのことを隠していることが多いので、なぜ解約するのか理由や事情を聞いて翻意させたいというところから、このような書き方をしている。 ・証明書とは、例えば、配偶者の転勤を理由とするならば、それが分かるものである。虚偽の解約理由だと効果的な翻意を促せないなので、うそを言われられないための防衛策の意味合いである。証明書を出さないと解約させないという意味ではない。 ・簡単には解約できないという認識を高めさせるためであり、解約権を制限しているとの意識は全然ない。しかし、法定書面にこのような記載をするのはいかがなものかと考えるので指導したい。 ・「(当日 30 分以上の遅刻 100%)」の意味は、30 分以上遅刻したらその回の施術料金 100%は請求するという趣旨である。解約が認められませんという話とは関係ない話である。
書面の記載	<ul style="list-style-type: none"> ・本件第二契約では概要書面と契約書面の契約期間の相違があるが、完全に誤記である。契約書面に記載されている 2 年間が正しいのだと思う。 ・概要書面と契約書面に「支払方法・時期」の記載がなかった。
サプリメントについて	<ul style="list-style-type: none"> ・エステサービスを受ける上で必要なものとしての売り方、役務提供の条件としての売り方はしていないと認識している。例えば、顧客管理表には、他のエステ店と違い化粧品は売らないと言ったら申立人が驚いた、また、カルテにも、お急ぎだったのでサプリメントを勧めていないとの担当者による記述があり、勧誘の記載はない。しかし、一方で、資料等で関連性をうかがわせる書き方をしているものもある。エステティシヤンの営業トークの中で関連性があるかのようなトークをしていないか懸念を持っている。 ・サプリメントを購入していない顧客も多数いることから関連商品には当たらないと考える。しかし、グレーなやり方、グレーな運用だったのではないか。今後は、関連商品と位置づけて書面に記載し返金も認める方法か、関連商品でないことを明示して疑わしい記載を削っていく方法か、両方のやり方があるが、前者の方が健全なあり方だと感じる。 ・関連商品でないとしても、未使用の商品が未開封で返却されたら、返金するというのが事業者として正しいやり方だと考える。
解約申し出を受けてからの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・安易に解約を申し出るケースもあることから、解約の申し出を受けると、解約に至る理由や事情を聞いている。翻意を促すため、ある程度の説得は全く禁止されているとは思わない。 ・本件については、担当者のコミュニケーションがうまくいっていなかった。消費生活センターが介在した時に、本人でないと話せない、本人交渉でなければ応答しないという対応は、あまりうまくなかったと思う。 ・担当者がメールのやりとりの中で、「考え方を聞かせて欲しい。証明書なき自己都合による解約は認められないことに同意して正式な契約にサインをしたのに、それを簡単に解約するというのは契約を安易に考えていたのか。」のようなことを書いているのは極めて不適切である。今後の改善点として指導していく。

<p>本件の対応及び今後の方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施術については、未履行分の返金を法律に則ってきちんと対応したい。20回コースについては、契約書面の不備も踏まえて全額返金で検討したい。 ・サプリメントについても、関連商品ではないにしても、現品を確認したうえで未使用分を返金していくのが正しいあり方と考える。 ・当初の申し出は10月であるので、手続きに時間と負担を掛け、返金が遅延したのは申し訳ないと考える。 ・今後は、従業員教育などもし、適切に対応できるように指導していく。少なくとも法律で定められた返還請求権に対して、いたずらに権利行使を抑制させたり、行使させないように精神的な圧迫を与えることは、今後はないと約束できる。
---------------------	---

資料 3

「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成 29 年 1 月 31 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争案件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
2 月 14 日	第 1 回部会	・紛争内容の確認、申立人のヒアリング
3 月 9 日	第 2 回部会	・問題点の整理
4 月 25 日	第 3 回部会	・事業者のヒアリング
5 月 23 日	第 4 回部会	・法的問題点の検討
6 月 6 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案の検討 ・報告書骨子の検討
6 月 16 日	(あっせん案)	あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方双方が受諾)
6 月 20 日	第 6 回部会	・報告書の検討
7 月 11 日	(合意書)	合意書の取り交わし
	履行状況	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人によるサプリメントの返還 (6 月 26 日) ・相手方による第一契約精算金及びサプリメント代金の返還 (7 月 24 日) ・相手方による第二契約に係るクレジット契約の解約処理 (決済代行会社への通知日: 8 月 18 日)
8 月 28 日	【報告】	・知事への報告

資料4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成29年8月28日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
石川博康	東京大学社会科学研究所教授	
上柳敏郎	弁護士	本件あつせん調停部会長
大迫恵美子	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学法学学術院教授	本件あつせん調停部会委員
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角田美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千葉肇	弁護士	会長代理
中野和子	弁護士	
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池田京子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐野真理子	主婦連合会 参与	
西澤澄江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
佐藤成知	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	