



報道発表資料

令和3年12月23日

独立行政法人国民生活センター

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

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トラブル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「通い放題」「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、通い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。契約書を見ると「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出たら「1年間の契約期間を過ぎていたので、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

「通り放題」「期間・回数無制限」の契約の構造

「〇年間通り放題」「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」が請求されることになります(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・回数が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 ⇒クーリング・オフ期間	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 ⇒中途解約の申出可能		有償の期間・回数を超えた後 ⇒中途解約の申出不可
		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(例えば入会諸手数料、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」の中に含まれ得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/continuouservices.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 「通り放題」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)など通り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。「通り放題」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年通り放題で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「通り放題がお得」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る。

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)



(脱毛エステスタッフ)

全身脱毛であれば5年間通り放題コースがおすすめです

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。この通り放題コースは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ないと言われた！

契約は5年だったんじゃ…？
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。