

平成26年1月30日  
関東経済産業局

## 特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者に対する 指示処分について

- 関東経済産業局は、エステティック施術の特定継続的役務提供を行っていたTBCグループ株式会社に対し、本日、特定商取引法第46条の規定に基づき、違反行為の是正を指示しました。
- 認定した違反行為は、迷惑勧誘です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた関東経済産業局長が実施したものです。

1. TBCグループ株式会社（本店：東京都新宿区）は、ウェブサイト、新聞の折込チラシ、DM等に掲載、同封された格安体験チケットの内容に関心をもって店舗（サロン）を訪れ、脱毛等の体験施術を受けた消費者に対して、体験施術を行い、その施術中等に体験施術とは別の本件役務の提供に係る契約の締結について消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

同社は、エステティック施術の体験目的で来店した消費者に対し、複数の従業員が入れ替わり立ち替わり勧誘を行い、また、4時間以上の長時間にわたり執拗な勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

（迷惑勧誘）

**【本件に関する相談先】**

本件に関する御相談につきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御相談下さい。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

(別紙)

## TBCグループ株式会社に対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：TBCグループ株式会社
- (2) 代 表 者：代表取締役 天辰 文夫（あまたつ ふみお）  
代表取締役 手塚 圭子（てづか けいこ）
- (3) 所 在 地：東京都新宿区西新宿一丁目25番1号
- (4) 資 本 金：7億8,000万円
- (5) 設 立：昭和51年3月22日
- (6) 取扱類型：特定継続的役務提供（エステティックの施術）

### 2. 取引の概要

TBCグループ株式会社は、ウェブサイト、新聞の折込チラシ、DM等に掲載、同封された格安体験チケットの内容に関心をもって店舗（サロン）を訪れ脱毛等の体験施術を受けた消費者に対して、体験施術を行い、その施術中等に体験施術とは別の本件役務の提供に係る契約の締結について消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

### 3. 指示の内容

特定商取引法第41条に規定する特定継続的役務提供に関する業務のうち、次の事項を遵守すること。

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をしないこと。

### 4. 指示の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法の規定に該当する行為を行っており、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認められた。

○迷惑勧誘（特定商取引法第46条第3号、同法施行規則第39条第1号）

同社は、エステティック施術の体験目的で来店した消費者に対し、複数の従業員が入れ替わり立ち替わり勧誘を行い、また、4時間以上の長時間にわたり執拗な勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていた。

## 5. 勧誘事例

### (事例1)

平成24年5月、消費者Aは、初回限定で1,000円の体験施術を受けるため午後1時に店舗に行った。その体験施術中に、同社の営業員Zは、Aに「体験施術だけでなく本契約をすれば、もっときれいになる。」と言った。さらに、ZはAに「今日、クレジットカードを持っているか。」と聞いたが、Aは「今日は体験に来ただけです。」と言った。体験施術終了後、Zは、Aに他人の肌トラブルの症状を写した写真を見せ、「このままだとこういう状態になる。」、「次回来た時にキャンペーンは終わっているかも知れない。」、「特典が付いている今日、契約した方が良い。」などと言った。その都度、AはZに「今日は体験に来ただけなので、これで帰ります。」と言って断った。その後、Z以外の営業員がAの前に入れ替わり立ち替わり現れ、帰ろうとするAに新しい飲物を提供したり、立ち上がった時には、肌の状況が判る装置に案内した。そうした執拗な勧誘に辟易し、AはZに「疲れたので帰りたい。」と言ったところ、Zは「サインをしてくれば帰っていい。」と言った。Aは、店舗に入ってから既に夕方になって疲れていたことから、契約書にサインをした。

### (事例2)

平成24年5月、消費者Bは、仕事を終えた午後6時頃に店舗に行った。受付で、脚の脱毛の体験施術を予約したことを伝えたところ書類を渡され、申し込んだ経緯等を記載した。そして、Bは別の部屋に移動して、同社の営業員Yから体験施術について説明を受け、ズボンと上に着ているものを脱いで下着になり、代わりにYから渡された服を着て脚の脱毛を受けた。受付に戻って来たときに、時計を確認したところ、午後8時を過ぎていたので、こんなに時間がかかったのかと驚いた。Bは、体験施術中に「体験施術だけでなく続けていけばきれいになる。」などの勧誘を受け、さらに体験施術後も受付カウンターの横にあるテーブルでYから2時間くらい勧誘された。午後10時を回り、店舗に来てから4時間以上経っており、Yの勧誘も終わらないことから、このままだと帰れない、断れない、と思い契約した。

また、Bは施術を受けるため2回目に店舗に行った際、Yとは別の営業員Xがその日の担当となった。XはBの脚の脱毛を行っている間や、脱毛を終えて脚を休ませている間にも「ホームケアをした方がいい。」、「この契約をした方があなたのためだ。」と言い、新たな脱毛コースと化粧品の契約を勧めてきた。Bは、「自分が購入しているものより価格が高いので買うのは難しい。」と言うと、Xは「普通のとは違う。」と言った。さらに施術を終えた後、受付でXはBに、「やっぱり契約した方が良い。」と契約を勧めた。しかし、Bは「絶対にこれはいらない。なくても大丈夫で

す。絶対に契約しません。」と言って断った。すると、Xとは別の営業員Wが現れ、Bに契約するように勧誘した。Bが店舗に来てから既に2時間以上経過し、夜8時半を過ぎ、1回目の契約をした時と同様に勧誘がいつまで経っても終わらないことから、Bは契約しないと帰れないと思い契約した。

(事例3)

平成25年1月、午後3時頃、消費者Cは体験チケットによる両脇脱毛エステの施術を受けるため店舗に行った。Cは、営業員Vから30分くらい体験施術を受けた。その後、小さな部屋に案内され、Cが左側、Vが右側に並んで腰掛け、Vから、脱毛エステの感想や恋人のことなどプライベートなことを聞かれた。Cは、大学生であることや3月に大学を卒業して就職することなどを話したところ、Vはエステプランなどの書類が入ったファイルを持ってきて、「学生プランがある。」と言い、学割両脇脱毛エステの説明を始めた。Cは、「もうすぐ大学を卒業し仕事があるからエステは続けられないので、体験チケット通りでお願いします。」と言って断ったが、Vは「でもね。」と言い、学割両脇脱毛エステ契約の勧誘を続けた。Vは、「学割両脇脱毛エステは、学生だからこの値段です。この値段は学生のうちだけです。これから社会人になって結婚式などに出席する機会も増え身だしなみが必要です。脱毛をしているのとしていないのでは、本当に違いますよ。」と言った。Cは、「お金もないし大人になってからにします。」と言って断ったが、Vは、「でもね。この値段でできるのは学生のうちだけです。お得です。学生さんでやっている人は、たくさんいますよ。分割で払っています。」と言った。Cは、「もっと大人になってからにします。」と言って断ったが、Vは「でもね。今契約した方が楽ですよ。大人になってからより今から早めにやった方がいい。」と言った。Cが契約の勧誘を断っているにもかかわらず、Vは「でもね。」と言い契約を執拗に勧めるので、これは契約をするまで部屋から出してもらえないと思い、「契約します。」と返事をした。

(事例4)

平成25年5月、午後4時頃、消費者Dは、体験施術を受けるため店舗に行った。Dは、着てきた洋服と下着を脱いで、同社の営業員Uから渡されたガウンを着た。体験施術は、体を揉んでから保温シートを被せるもので、全部合わせても20分くらいだった。Dは、Uから体験施術中に、「こんなコースが良いですよ。」「いくらからならいけますか。」「5千円からでもできますよ。」などと契約を勧められた。体験施術が終わり、Dは自分の服に着替えた後も、Uは施術コースの説明をし、契約を勧めてきた。Dは、エステを受けたい気持ちはあったが、この日に契約する気はなかったので、「家に帰って検討したいのでパンフレット貰えますか。」と聞いた

が、Uは「ない。」と言った。Dは、「今は転職したばかりでお金が。」と断ると、Uは「月に1万円からでもできますよ。」と言った。また、Dは「転職して、引っ越しもしたので体がきつい。来月か、再来月以降からなら出来そうなんですけど。」と、その日に決めたくない旨を言ったが、Uは「どうせやるなら早い内からやったほうが良い。」と言った。さらに、Dは「来月か、再来月になら仕事にも慣れるので来られるかも。」と言うと、Uは「もしかしたらこれは今月だけで、来月以降はあるかわかりませんよ。」と言った。同じような話が堂々巡りとなり時間だけが経過し、Dが時間を確認したところ、このサロンの閉店時間である午後8時を過ぎていた。Dは、閉店時間を過ぎて、このままここに居ていいのだろうかと思った。そして、Uは「嫌だったらクーリング・オフすればいいじゃないですか。」と言ったので、Dは根負けして契約することにした。