

2 脱毛契約などの次々販売に係る紛争

紛争概要

申立人の主張による紛争の概要は、以下のとおりである。

- 申立人A、B、C及びDは、ダイレクトメールで送られてきた脱毛券を利用しワキ脱毛のお試し施術を受けた。その後、きれいになったワキの写真を見せられ、「永久脱毛なので、この様になる。」などと説明を受け、契約することにした。
- 脱毛コースの契約書には、完全に脱毛するまでの回数や期間の記載が無く、記載されていた脱毛の説明も理解できなかったが、契約をすれば写真の様にきれいになれると思った。
- しかし、施術が進むと施術室等で「もっと細かい毛を取るため」「肌を良い状態にするため」などと新たな脱毛などの契約の提案があった。申立人はアルバイト等の収入では支払えないと断ったが、契約するまで執拗に勧誘され、新たな脱毛コースの契約を締結した。
- また施術の度に、「美白のため」「赤みを取るため」などと強引に勧誘され、高額なケア商品を購入した。ケア商品の代金は、脱毛コースの契約金額から引かれていく為、当初予定した脱毛が達成できなくなり、新たな脱毛コースを契約しなければならなかった。
- こうしたことが繰り返され、申立人Aは5件で約 100 万円、Bは3件で約 100 万円、Cは4件で約 70 万円、Dは 11 件で約 150 万円の契約を締結していた。
- 申立人は、執拗な勧誘によって高額な契約を締結したことや脱毛の効果が得られなかったことに納得できず解約を申し出たが、相手方は中途解約規定による返金にのみ応じ、申立人の主張を考慮した解約処理をしなかったことから、紛争となった。

主な問題点と付託理由

- 1 相手方は、脱毛を完成するために必要な費用の総額や必要なケア商品など、契約の全体像を明確に示すことなく、契約をするまで執拗に勧誘して次々に新たな契約を締結させている。このような勧誘方法は、特定商取引法及び消費者契約法上の問題があるのではないか。
- 2 脱毛エステに関する相談は年間500件以上で相談件数が増加している中、同一事業者による相談も多数寄せられており、今後類似の被害が拡大するおそれがあることから付託した。

《参考》 脱毛エステに関する相談件数の推移（都内消費生活センター計）

