

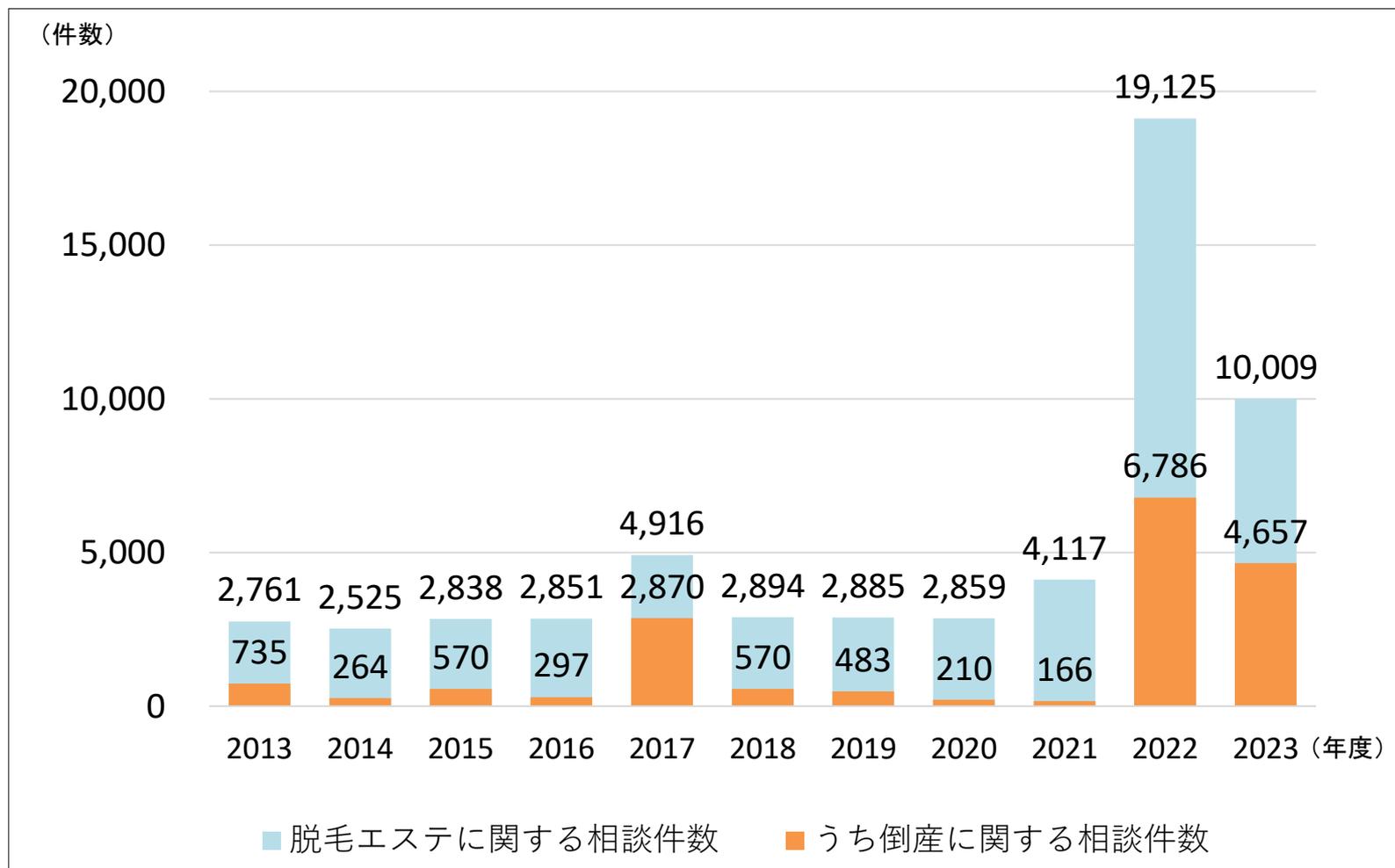
脱毛エステにおける倒産トラブル

令和6年3月18日
独立行政法人国民生活センター

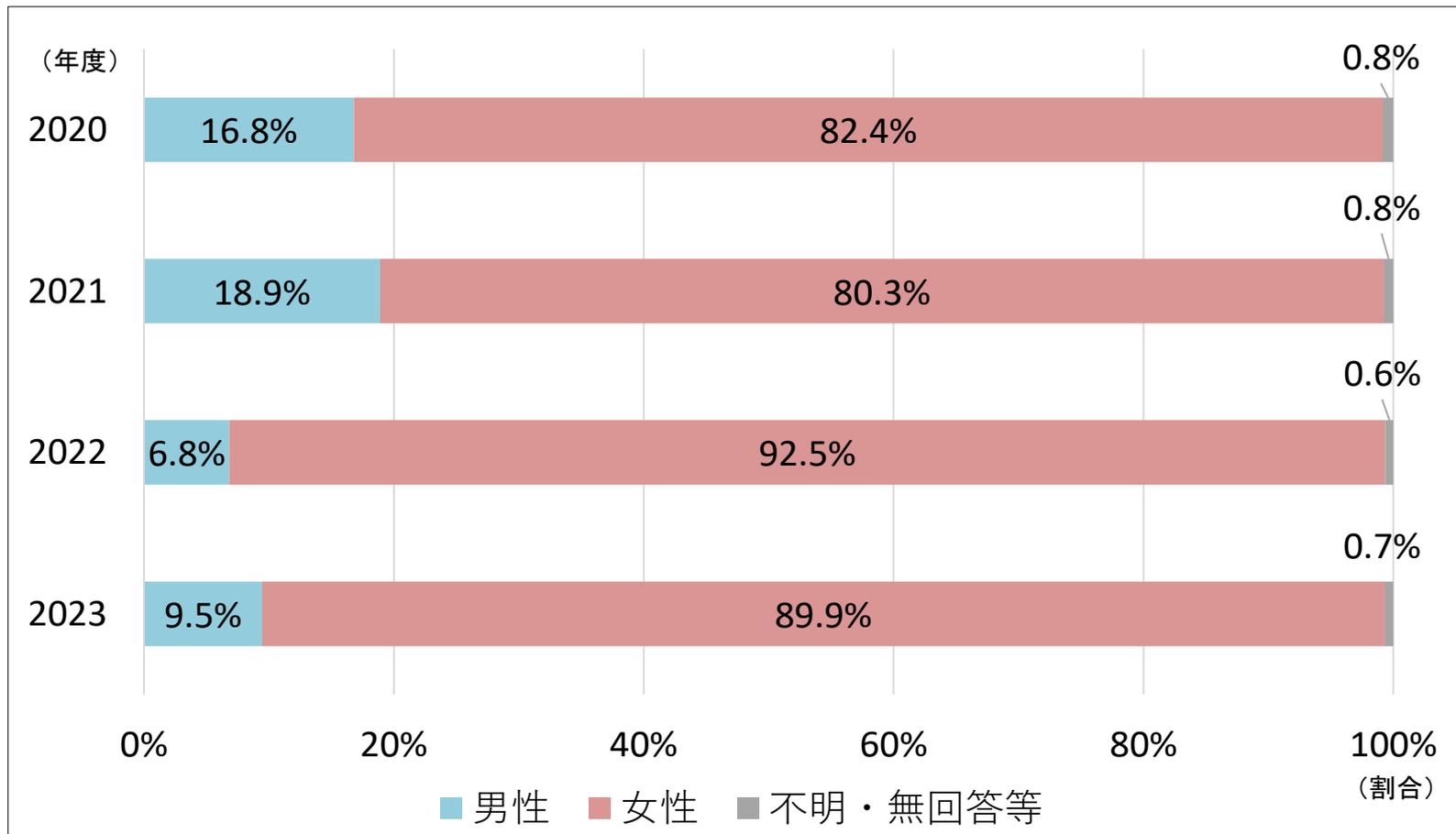
1. P I O-N E Tのデータ分析

※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。以下の統計はすべて2024年1月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

①脱毛エステに関する相談件数の推移

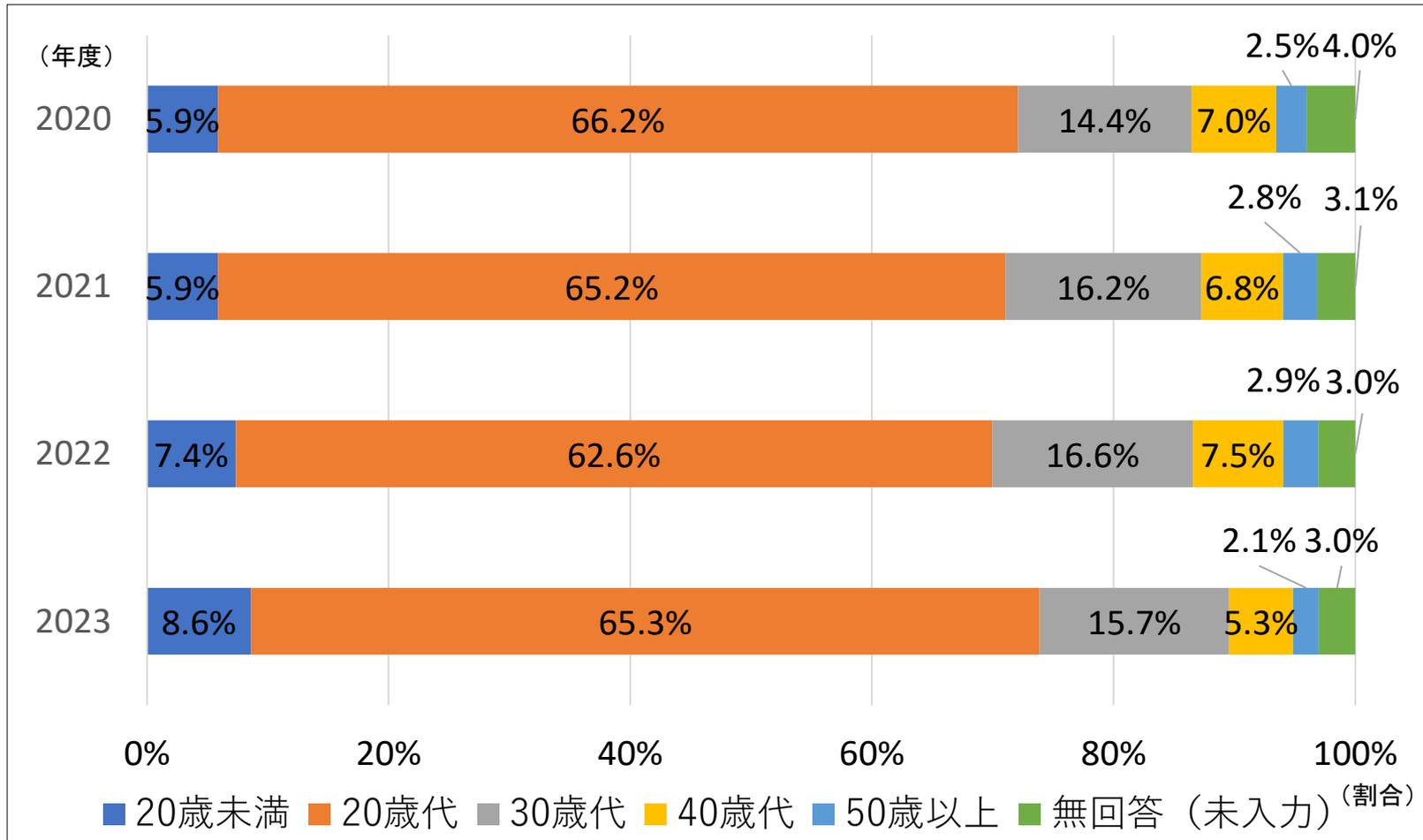


②脱毛エステに関する相談の 契約当事者の性別割合(2020年度～2023年度)

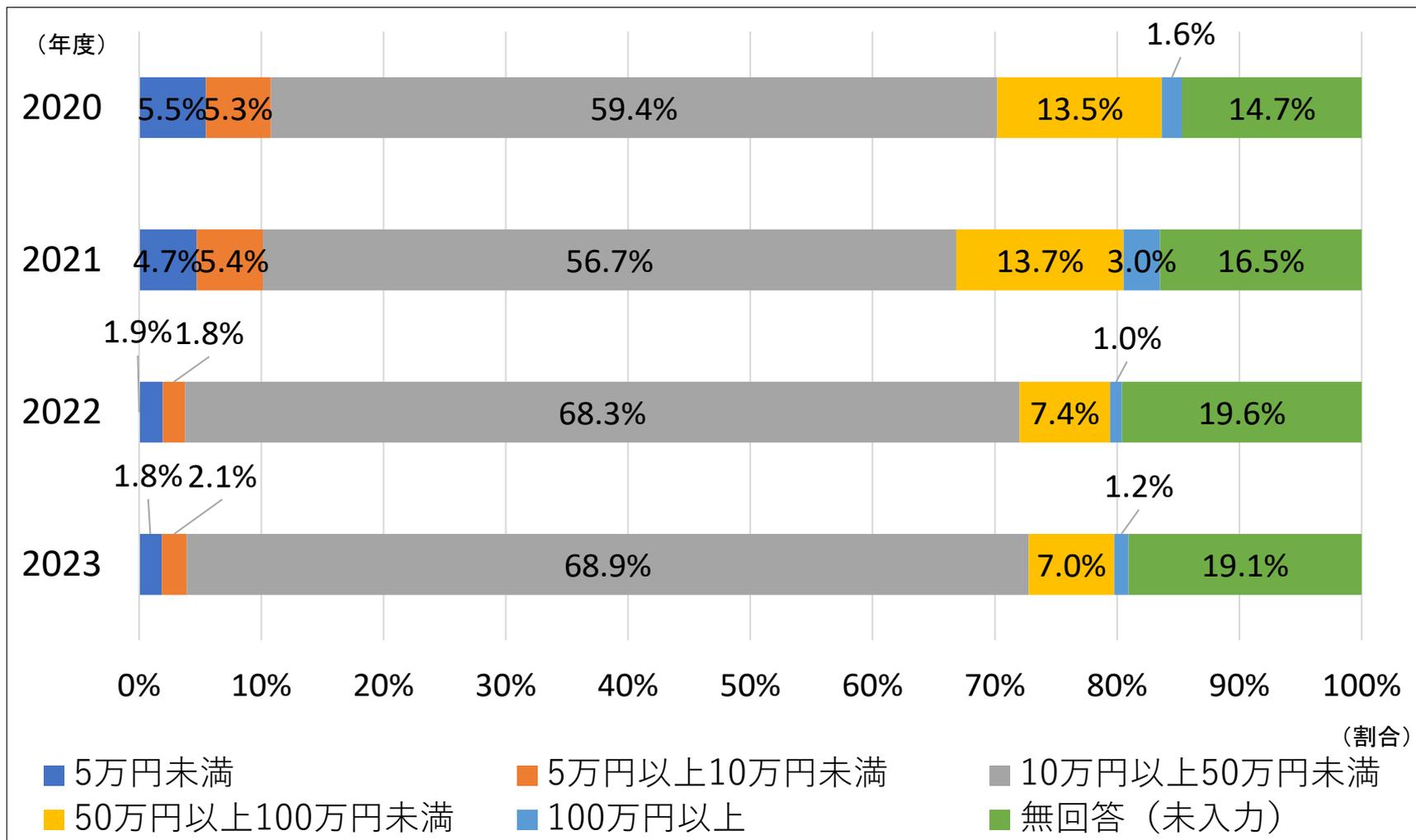


※割合は小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、
グラフの数値の合計が100%にならない場合がある。以下同じ。

③脱毛エステに関する相談の 契約当事者の年代別割合（2020年度～2023年度）



④脱毛エステに関する相談の 契約購入金額別割合（2020年度～2023年度）



⑤脱毛エステに関する相談の 相談内容別上位10位【複数回答】(2020年度～2023年度)

順位	2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
	相談内容	相談件数	相談内容	相談件数	相談内容	相談件数	相談内容	相談件数
1	解約(全般)	1,308	解約(全般)	2,083	解約(全般)	11,960	解約(全般)	5,406
2	クーリングオフ(全般)	830	返金	1,391	連絡不能	8,429	倒産	4,657
3	契約書・書面(全般)	749	高価格・料金	1,005	返金	7,726	返金	3,961
4	高価格・料金	731	契約書・書面(全般)	979	倒産	6,786	連絡不能	3,310
5	返金	666	クーリングオフ(全般)	970	約束不履行	4,819	約束不履行	2,854
6	解約料	421	解約料	588	契約書・書面(全般)	3,064	契約書・書面(全般)	1,874
7	電子広告	393	説明不足	587	ショートメッセージ	1,831	高価格・料金	1,124
8	説明不足	391	約束不履行	586	高価格・料金	1,801	電子広告	701
9	約束不履行	220	電子広告	490	クレジットカード	1,579	クレジットカード	669
10	強引	218	連絡不能	427	電子広告	1,170	クーリングオフ(全般)	668

※2021年度、2023年度に相談内容別分類を変更したことなどにより、時系列での比較はできない。

2. 事例紹介

【事例1】

永久に通えるという脱毛サロンに昨年から通っていたが、事業者が倒産した。個別クレジットを組み、30万円のうち15万円ほど支払い済みだ。支払停止の抗弁書を送ると支払いが止められると思い、2か月前にクレジット会社へ送った。

その後何も連絡がなかったが、先週突然、残金を振り込むようにとSMSが届いた。クレジット会社に電話すると、「抗弁書は届いているが、あなたは契約回数よりも多い6回施術を受けているので、支払いを止めることはできない」と言われた。未払いのまましていると信用情報に傷がついてしまうので、支払うつもりだが、本当に支払いを止めることはできないのか。

(契約当事者属性:20歳代 女性)

【事例2】

11月にエステ店に出向き、脱毛エステの契約をした。料金約15万円は個別クレジットを組み、翌月から引き落としが開始される。ところがその翌月、破産管財人から、エステ店が破産したので施術を提供できないという内容のメールが届いた。まだ1回も施術を受けていない。支払だけするのは嫌なので、いろいろ調べて、個別クレジット会社に支払停止の抗弁書を送った。他に対処することはあるか。

(契約当事者属性:20歳代 女性)

【事例3】

数年前に脱毛エステを契約し、契約時に現金一括で約40万円を支払った。一生通い放題という条件で、これまで相当回数施術を受けている。最近倒産したと知り、驚いた。返金は諦めているが、今後代わりに施術をしてもらえるような事業者はないのか。

(契約当事者属性:20歳代 女性)

3. 相談事例から見た課題

相談事例から見た課題—脱毛エステ—

① 被害救済について

- ✓過去の例を踏まえると、エステサロンが倒産した場合は消費者への返金は困難
- ✓なお、サービスを引き継ぐ事業者が現れば、一部被害救済(一部サービスの継続提供等)が図られる

② クレジット会社との交渉について

- ✓脱毛エステの「通い放題コース」に見られる「有償」と「無償」に分かれた契約では、中途解約の精算時に「有償」期間が過ぎているとしてトラブルになりやすい
- ✓エステサロンが倒産した場合、この「有償」期間が過ぎているとクレジット会社に対し支払停止の抗弁を主張しても応じてもらえないケースがある

③ 消費者がこうした被害に遭わないための方策について

- ✓特定商取引法の特定継続的役務では、「前受金保全措置」の有無を契約書面で記載することとなっているが、現状として、前受金保全措置自体を確保している事業者は少ない
- ✓消費者が主体的に「都度払い」を選べるような販売方法であれば、前払金の返金トラブルは生じない