

# エステティックトラブル

## 相談事例

街頭アンケートに答えたら、後日電話で無料エステ体験に誘われた。店に行ったら施術後、閉ざされた小部屋で長時間勧誘され、早く帰りたくて契約書に署名してしまった。しかし、高額なので解約したい。

## 答え

エステの場合、法定の契約書面の交付を受けてから8日間はクーリング・オフ（契約解除）ができます。



## 知っておきたいエステ契約の知識

- 1 事業者は、契約する前と契約時の2回、法律に定める書面を交付しなければなりません。
- 2 自ら店舗に出向き契約した場合でも、法定の契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。化粧品や下着などの関連商品もクーリング・オフの対象となります。
- 3 クーリング・オフ期間が過ぎても、理由にかかわらず中途解約でき、業者から請求される損害賠償等の額の上限も法律で定められています。

エステ契約の場合、「エステを受けるつもりで契約したはずなのに、契約書面は化粧品の購入契約になっていて、解約交渉が困難」という相談事例が目立ちます。これは、化粧品は一度自分で開けてしまうと、商品価値がなくなることからクーリング・オフできない商品に指定されているので、化粧品で契約した方が事業者にも有利だからです。（ただし、この場合、事業者は契約締結時に交付する書面の中にその旨を記載していなければなりません。）契約の際は、契約書面をよく読み、契約内容をしっかり確認することが大切です。

## トラブルにあわないために

相談事例の他に「通っていたエステ業者が倒産した。現金で支払ったがまだ半分もサービスを受けていない」「無料モニターとして勧誘されたが金銭上のトラブルになった」「中途解約したのになかなか返金してくれない」といった相談が消費生活センターに寄せられています。

エステの契約に際しては、次の点に注意してください。

- 広告だけでサロンを選ばないようにしましょう。料金体系が明確で、消費者の意向を尊重し強引な勧誘はしない業者が望ましいでしょう。
- 契約期間中に業者が倒産したり、仕事や家庭の都合でサービスを受けられない事態が起こることもあります。また、実際にサービスを受けてみたら「思っていた内容と違った」という場合もありますので、長期間に及ぶ高額な契約は避けた方が賢明でしょう。
- エステの効果は、体質の違いなどによる個人差があり、説明どおりとは限りません。契約書面により自分にあった施術内容が、中途解約する場合の解約料などを確認しましょう。
- クレジット払いにする場合は、毎月の支払額や支払期間などを正確に把握しましょう。

## エステティックサロン認証制度

特定非営利活動法人日本エステティック機構が実施している「エステティックサロン認証制度」は、申請のあったサロンについて、消費者と適正な契約・取引等を行っているか~などを審査し、認証するものです。認証を受けたサロンは右図の認証マークを掲示することができます。

このような制度が普及し、消費者がサロンを選ぶ際の目安となることが期待されています。



# 送り付け商法 (ネガティブ・オプション)

**受け取る前に送り主を確認しましょう。  
代理で受け取る時も、十分注意しましょう。**

## 相談事例

代金引換で宅配が届いた。何も注文していなかったが、とりあえず受け取り、開けてみたところ、本数冊と請求書が入っていた、本はいらないが、どうしたらいいか。



## 答え

注文していないのに、業者が一方的に商品を送り付け、代金を請求する販売方法を送り付け商法(ネガティブ・オプション)と言います。送られてきた商品は、業者からの一方的な契約の「申込み」で、消費者が「承諾」しなければ契約は成立しません。商品が送られてから14日(業者に引き取りを請求した場合はその日から7日間)が経てば、勝手に処分できることになっています。なお、明らかに注文していない商品であれば、配達時に受け取り拒否する方法もあります。

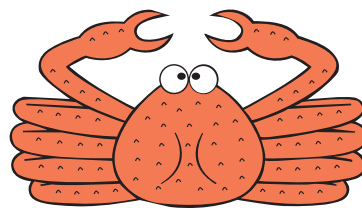
## トラブルにあわないために

- 注文していない商品の代金支払いは、拒否しましょう。
- 商品を返送する義務はありませんが、届けられた日から14日間(業者に引き取り請求した場合はその日から7日間)はそのままの状態での保管する必要があります。
- 代金引換の場合は、うっかり支払わないよう、特に注意しましょう。

# 強引な電話勧誘販売

「カニ」の電話勧誘があり、買うことを承諾していなのに「カニ」が送られてきた～という相談があります。この場合は「送り付け商法」に該当しますが、「カニ」を一定期間保管するのは大変なので、販売会社名等をメモした上で、受け取りを拒否するといいでしょう。なお、買うことを承諾してしまった場合でも、法定の契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ(契約解除)ができます。

また、「新聞広告(名刺広告)」についても、強引な電話勧誘があり、後日、広告が掲載された新聞と広告料の請求書が送ってきた～という相談があります。広告掲載後であっても、同様に8日間はクーリング・オフが可能です。



# 内職商法

## ホームページの内職と言われ、ソフトを契約してしまった…

### 相談事例

3か月前、自宅でできる仕事があると電話がかかってきた。ホームページを作成する内職で誰でもでき、テストを受けて合格すれば、1枚3千円、月10枚の仕事を紹介する、万が一仕事がなくとも月2~3万円は会社が払うという。今日中でないとい契約ができないと急がされ、ソフトの購入契約を勧められた。代金が39万円で、高く払えないと言うと月々1万4千円なのでテストに受ければ、自分で払うことができる、テストは30人中29人は合格する簡単なものと言われ契約した。この3か月間、難しくわかりにくい勉強をしてやっと合格した。その途端、認定書の代金1万5千円を支払えという。何も仕事がないうちになんだかんだとお金ばかりを支払わせるのであれば、本当に仕事を紹介する気があるのか不安。信頼できないので解約したい。



### 問題点

- ① 不況を背景に、子供が小さくて外に働きに出られない若い主婦層をねらって、在宅で高収入になると勧誘する。
- ② 勧誘は「仕事の紹介」というサービスだが、いざ契約となると契約内容は高額な物品購入が条件で高額な商品を月々の報酬で支払えると勧める。
- ③ 講習費を払って、講習を受けてもなかなか資格が取れず、取れても仕事がない場合が多く、本当に仕事をあっせんしようとしているのか疑わしい。

## 内職商法やモニター商法には規制があります

### 相談事例 (モニター商法)

「着物モニターとして働かないか」と勧誘された。モニターとしての業務は展示会場で月1、2回の接客業務等との説明だった。モニターの報酬としてクレジットの支払額相当額以上を毎月支給するとの約束の下に自分名義のクレジットで100万円もの着物の購入をした。最初のうちは約束どおりモニター料の支払いがあったが、途中で支払い停止され、以後自分で払わざるを得なくなった。

### ■規制の内容

#### 【書面交付の義務付け～契約締結前と締結時の2回】

- ・ 契約を締結するまでに、事業概要（販売する商品は何か、価格はいくらか、仕事による収入はどのようにして得られるのかなど）を記載した書面を交付しなければなりません。
- ・ さらに契約の締結後、すぐに、締結した契約の内容（商品の内容、仕事による収入の条件、消費者の負担の内容、契約解除の条件など）を明らかにする書面を交付しなければなりません。

#### 【広告規制】

- ・ 事業者は広告をするときは、その中に重要な事項（商品の種類、消費者の負う負担の内容、仕事の提供について広告するときにはその提供条件など）を必ず表示しなければなりません。
- ・ 事業者が誇大な広告を行うことは禁止されます。

#### 【不適切な勧誘行為の禁止】

- ・ 事業者は、勧誘の際に、ウソを言ったり、相手を威迫して困惑させたりしてはいけません。

#### 【クーリング・オフ制度】

- ・ 消費者は、法定の契約書面を受け取った日から20日間は無条件で契約を解除することができます。

#### 【クレジット取引における抗弁権の接続】

- ・ 消費者と販売業者の間で、例えば仕事の報酬の不払いによるトラブルが起こり、消費者が契約を解約した場合などに、消費者は、それを理由として、クレジット会社からの請求を拒むことができます。

### トラブルにあわないために

- 負担（出費）を伴う内職は相手が信用できるかよく考えて契約しましょう。事前にいろいろな名目でお金を支払わせる、安易に収入を約束する、強引な勧誘をする、契約や支払いを急がせる業者は要注意。相手のセールストークをうのみにせず、収入の条件など契約書で確認しましょう。
- 簡単に高収入が得られる内職はありません。「自分にできるかどうか」冷静に考えてみましょう。