

わたしは

# ダメサレナイ!!

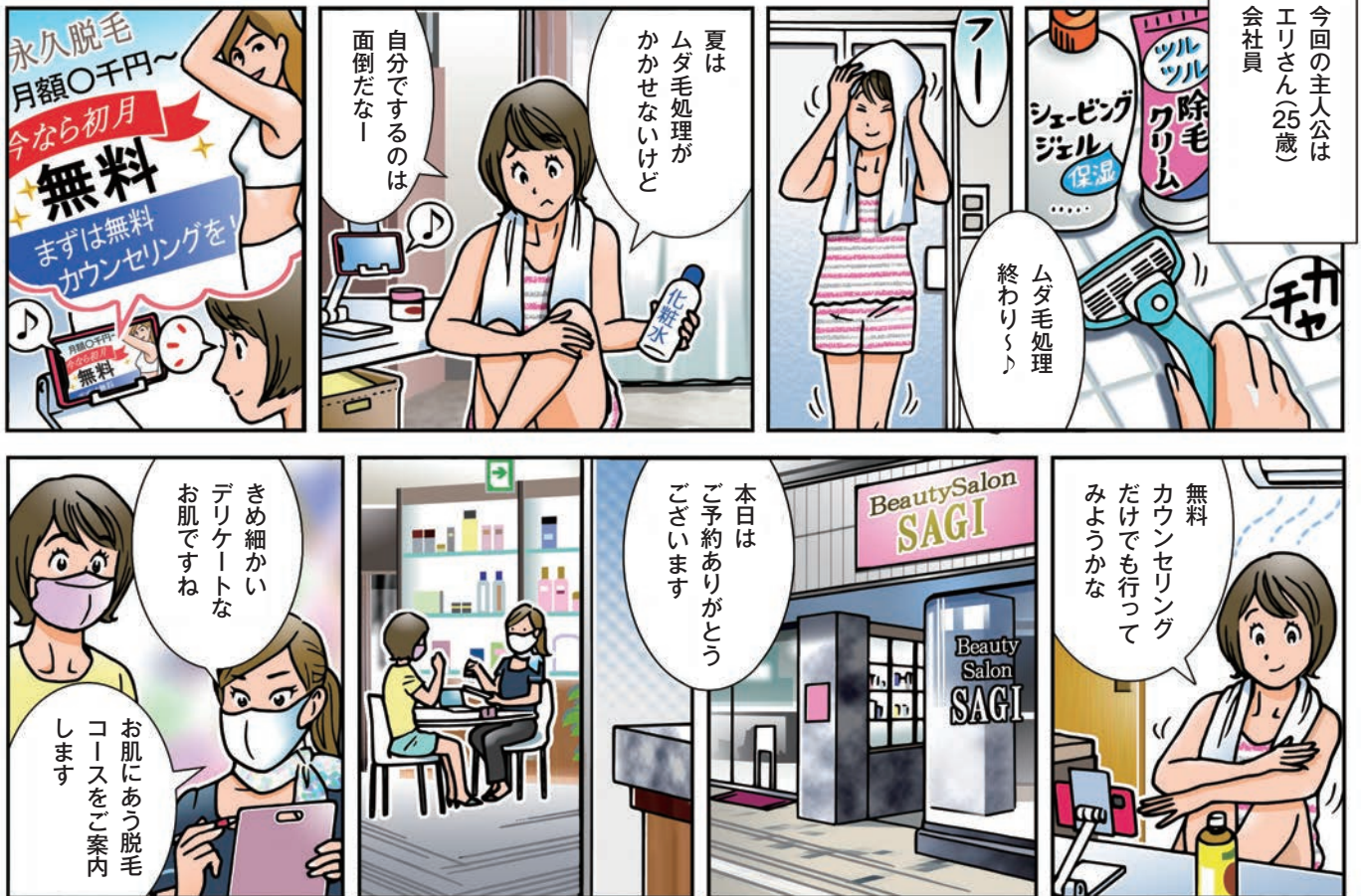
第57話



## 要注意！脱毛エステの長期契約 中途解約時に高額な解約金や返金無しのトラブルが多発

このコーナーで紹介するマンガは、実際に起きた事件を基に、「だましのシーン」を再現したものです。「私だけは大丈夫」なんて甘く考えていませんか？ 実はそう考える人こそ被害に遭いやすいのです。

監修/NACS（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会）消費者相談室/大井菜子 マンガ/まきのこうじ



永久脱毛  
月額〇千円～  
今なら初月  
無料  
まずは無料  
カウンセリングを！

夏は  
ムダ毛処理が  
かかせないけど  
自分でするのは  
面倒だなー

ムダ毛処理  
終わりの  
ムダ毛処理

今回の主人公は  
エリさん(25歳)  
会社員

きめ細かい  
デリケートなお  
肌ですね

お肌にあう脱毛  
コースをご案内  
します

無料  
カウンセリング  
だけでも行って  
みようかな

本日は  
ご予約ありがとう  
ございます

POINTY SAGI 1  
脱毛エステ相談の7割は10〜20歳代  
相談内容の半数が解約トラブル

POINTY SAGI 2  
契約内容と中途解約ルールによって  
高額な解約金や返金無しに

相談事例を見ると「回数無制限のコースで1回施  
術を受けて中途解約したら、●十数万円の解約金を請  
求された」、「●年間通い放題のコースを中途解約し  
ようとしたり、返金対象期間を過ぎていたので返金  
は無いと言われた」など、高額な解約金の請求やお  
金が戻ってこないケースが目立ちます。こうした中  
途解約によるトラブルの主な要因として、事業者の  
説明不足などにより、「契約内容」と「中途解約の  
精算ルール」を消費者が十分認識できていないまま  
契約していることが挙げられます。

肌の露出が多くなる季節、インターネットや電車  
など至る所で広告を目にする脱毛エステでは、多く  
の消費者トラブルが起きています。全国の消費生活  
センターなどに年間2800件を超える相談が寄せ  
られ、近年では、ひげなどの脱毛に通う男性からの  
相談も急増。相談者の約7割は10〜20歳代の若者で、  
成年年齢引下げによりトラブルの増加や被害の若年  
化が懸念されています。

寄せられる相談内容の約半数が、解約に関するト  
ラブルです。とくに「通い放題」や「期間・回数無  
制限」と銘打った長期間の施術を前提とする高額な  
コースで、中途解約しようとしたらトラブルになっ  
たというケースが多く見られます。

脱毛エステなどの長期間の施術を前提とする契約  
で押さえておきたいのは、消費者が支払った代金の  
対価として事業者がサービスを提供する期間や施術





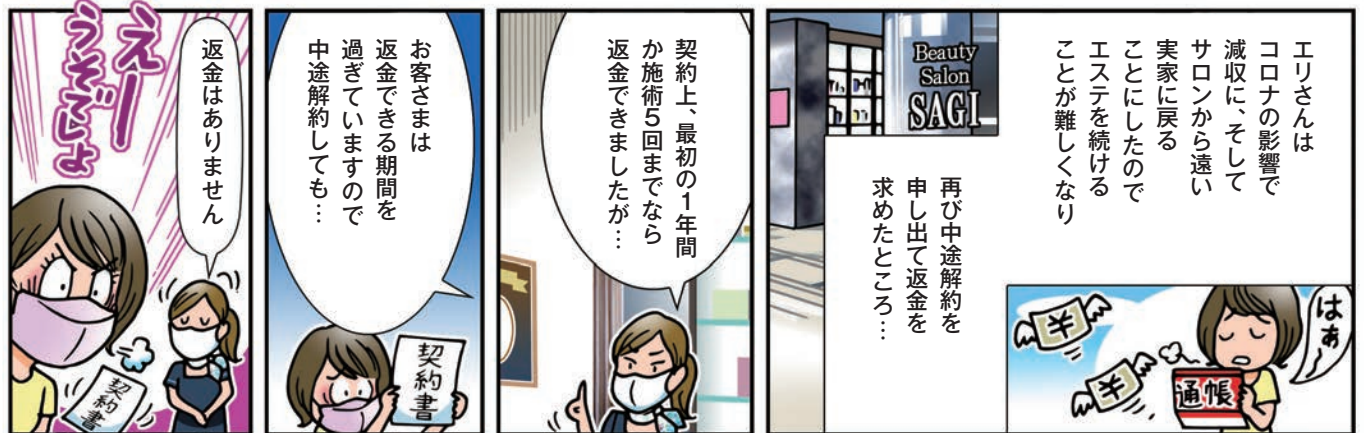
回数などが、事業者によりあらかじめ定められている点です（契約上は「有償サービス」といいます）。有償サービスの期間中に中途解約すれば、まだ享受していないサービス分の代金は返金されません。しかし有償サービスが過ぎると、消費者が支払った代金の対価としてのサービス提供期間が終了したとされ、その後は、いわばアフターメンテナンスとなります（契約上は「無償サービス」といいます）。無償サービスの期間になると中途解約しても、原則返金されません。例えば、「5年間通い放題50万円」とうたったコースで、契約上は「有償サービスは期間1年、施術回数5回まで。残り4年もしくは施術6回目から無償サービス」とされているとします。消費者は、契約内容をよく確認しないと事業者の「お得」だとか「脱毛し放題」といった宣伝文句に乗って、「5年の間であれば施術回数は無制限で、解約すればいつでも返金がある」と誤解して契約してしまう可能性があります。

中途解約については、特定商取引法（以下、特商法）という法律によって事業者は、「有償サービスの期間中に提供されたサービス分」と「2万円を上限とする損害賠償額」を消費者に請求できます。先に挙げた例で見ると、契約後1年以内に1回だけ施術を受けて中途解約をした場合、消費者は1回分の対価（50万円÷5＝10万円）と損害賠償額（2万円）の計12万円という高額な解約金を事業者から請求される可能性があるのです。

**POINT SAGI 3** 契約・解約条件を慎重によく確認して契約は慎重に

脱毛エステでは、施術などのサービス提供を長期間受けるコースが多く、高額になりがちです。ただ、





**【サロン側（契約内容）】**

契約日 5年目

有償サービス 50万円

無償サービス

中途解約時の返金対象は期間1年か施術5回までの早く終了した方

**【エリさんの契約イメージ】**

契約日 1年目 2年目 3年目 4年目 5年目

10万円 10万円 10万円 10万円 10万円

普通はこう思いますよ〜！

お客さまがお忘れになったのでは...

当日の特別価格でお得です  
長期コースなので肌の痛みが治まったら再開しましょう  
●十万円の解約料がかかります  
5年間通い放題

「返金はないよ」

「そんなこと言わないよ」

「契約書にも記載されてます！」

**関連情報**

- 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...』」  
[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211223\\_1.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211223_1.pdf)

**万一の相談先**

- 消費者ホットライン  
☎188（「いやや!」と覚える）  
※最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。相談受付時間は相談受付先によって異なります。

サービスを受け始めて肌が荒れたり、事情でサロンに通えなくなるなど中途解約をする可能性もあります。このため、事業者から「今だけの割引価格」といった勧誘で契約を急がされたとしても、解約の可否や返金・解約の条件などについて十分に理解できるまで契約しないようにしましょう。なお、長期間の契約に不安を感じる場合は、都度払いができるコースの選択をお勧めします。

特商法に則ると、無償サービスにも対価を支払っている消費者に認識させてしまうような契約であると、実質的に当該サービス全体が有償で提供されていると判断されるケースもあります。そして、中途解約の精算金にトラブルが生じた場合、無償サービスが無償で提供できる根拠など、事業者は精算方法の合理性について立証する責任があるとしています。また、高額過ぎる解約金は、消費者契約法における不当条項に該当する可能性もあります。このようにトラブルを解決するための方法を見い出せることもありませんので、トラブルに遭ってしまったときは1人で悩まず、消費者ホットライン188にすぐ相談しましょう。また、自分の契約内容が中途解約できるかわからなかったり、契約前に不安に思ったときも188に相談することで、トラブル防止につながります。