

～消費者注意情報～

整体院の回数券購入後の解約はできない?!

～継続的なサービスの契約をする時は注意が必要です!～

(更新 令和3年8月23日)

(平成30年11月2日)

相談事例1 <整体院*で腰痛改善のため継続的に通うよう勧められ回数券を買ったが、効果がない>

腰が痛かったため、整体院に行った。カウンセリングで症状を伝えると、改善のため継続して施術を受けるよう勧められた。回数券を買ったと安くなると言われ、24回分の回数券を買った。施術を受けたが改善が見られず、通うのも大変なので解約して未使用分を返金してほしい。なお、契約時に解約等について記載された書面などは受け取っていない。(70歳代女性)

相談事例2 <整体院で担当の施術者が変更された。施術に不満なので解約したい>

スマートフォンで知った無料で体験できるという整体院に出向いた。その日の体験施術はとても良かったため、継続的に通うつもりで10回分の回数券を購入した。初回は体験時と同じ施術者だったが、2回目は別の施術者に変更となり、その時の力が強く翌日まで痛みが続いた。整体院に苦情を伝え、担当時の施術者を指名したが断られた。解約したい。(40歳代女性)

相談事例3 <整体院で回数券を買ったが、有効期限付きで予約がとれない>

整体院の体験に出向き、続けてみようと思ひ有効期限4か月で8回分の回数券を申し込んだ。予約は施術後にネットで空いている日を選択し、次回の予約を申し込むことになっている。ところが、3回目の予約申し込みの際に、月初め早々にネットで確認したが、すべて予約がいっぱいだった。有効期限内に消化されない分をどう対応してもらったらよいか。(20歳代女性)

※整体院：一般に、〇〇整体院、△△治療院などの名称で呼ばれる。整体師などと呼ばれる施術者が、健康維持や身体症状の改善等を目的として器具を使用しない手技による施術を提供する所で、施術に関する法的資格制度はない。

ココに注意!…東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 整体院で施術を継続的に受ける契約を結ぶ際は、慎重に!**

整体院で、症状改善のため継続的に通うように勧められ、数回から20数回分の高額な回数券の購入契約をしてしまう場合があります。

自ら出向いて契約した場合の整体院での施術は、**特定商取引に関する法律の対象ではないため、クーリング・オフ制度は適用されず、契約書面の交付義務も法律では課されていません**(※1)。継続的な契約を中途解約する場合の解約金や返金額などは、原則として事業者の設定した約款に従うことになります。(※2)

「回数券は割安になる」などお得感を感じさせる説明を受けても、施術の条件や解約の条件等をよく確認し、慎重に検討することが大切です。

(※1) 特定商取引法に規定する特定継続的役務提供を行っている場合は、法律の規制がかかります。

(※2) 契約書や約款に、不当に高額な解約料が予定される内容や、消費者の利益を一方的に害する内容が記載されている場合は、消費者契約法の定めにより無効となります。

**★ 施術で期待通りの効果が得られるとは限りません!**

整体院の広告に「腰痛が治る」など身体症状の改善効果をうたうことは禁止されています。施術によって得られる効果は保証されているものではありません。また、整体院の施術者には国家資格が必要とされており、施術者の技術レベルもまちまちです。相談事例のように、施術担当者の変更を求めても、対応してくれない場合もあります。過大な期待をすることはやめ、施術内容などについて整体院からよく説明を聞きましょう。

★ 少しでも不安や疑問を感じた場合は、消費生活センターにご相談ください!

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
お近くの消費生活センター 局番なし☎188(消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。