

～消費者注意情報～

**「こんなはずじゃなかった」??
～美容やエステの契約は、確認して理解して納得して～**

(令和3年12月6日)

相談事例1

無料動画サイトで脱毛のお試し980円という広告を見て、エステ店に出向いた。施術後に担当者から継続して通うことを勧められ、今日契約すれば割引になると言われた。2年間通い放題で24万円。月に2回通うのが目安と言われたので48回通えるのだと思い、クレジット契約をした。2回施術を受けたところで、毎月の支払いが大変だと感じた。解約しようと思い契約書を見てみると、2年間通い放題とあるものの、1回4万円、6回施術契約と書いてあり驚いてしまった。(20歳代男性)

相談事例2

2か月前、美容情報サイトを見て、バスタップのお試し施術を受けることにした。お試し施術当日に継続するよう勧められ、20回で50万円のコースなら通常の施術より1回あたりの単価が1万円近くも安くなることや、きれいな下着のプレゼントもあると言われ、契約することにした。7回通ったが説明された効果がなかったため解約を申し出たところ、施術7回分を通常の単価として、プレゼントの下着の代金を加えて清算すると言われた。納得できない。(20歳代女性)

東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 契約内容をよく確認し、よく理解して、慎重に契約しましょう**

脱毛や痩身などのエステティックの施術は、自分に合うものかどうかまずは試してみたいと思う人が多いようです。そんな時に、安価な「お試し体験」という広告は魅力的に映ります。

相談の中には、お試し体験施術後に継続して施術することを勧められ、「今日契約すれば割引」「通い放題」と言った言葉に惹かれて、金額や回数をよく考えずに契約してしまったという人が多くみられます。中には、「通い放題」「〇〇回施術が受けられる」と言われて契約したのに、たとえば30回と言われたのに契約書には「6回分が有料で24回分がサービス」といったように、説明とは違う内容で契約書に記載されている場合もあります。契約するときは、自分が受けられる施術の内容や回数、契約期間、解約条件について契約書及び店の人に確認し、よく理解してから慎重に契約しましょう。

★ 美容等の施術は、契約内容だけでなく、施術結果(効果)についてのトラブルにも注意が必要です。

広告の写真やシミュレーションを見て、美しくなれる、悩みを解決できると思っても、自分の思ったとおりになるとは限りません。施術の内容や個人の体質などによって、効果が感じられなかったり、自分の期待と異なる結果になることもあります。美容等の契約代金は、施術サービスへの対価です。「効果が感じられない」「仕上がりに不満」といった相談も消費生活センターにも寄せられていますが、解約はできても返金が難しいケースが多くなっています。十分な説明を受け、よく考え、納得したうえで契約しましょう。

★ 困ったときは、消費生活センターに相談を!

契約内容に疑問が生じたときや事業者の対応に不審な点がある場合には、最寄りの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(相談専用電話)
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)

<参考>

- ・【消費者注意情報】男性向けエステティック（脱毛）の相談が増えています

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/20210623.html>

<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。