

## (2) 脱毛契約等の次々販売に係る紛争

### 紛争概要

申立人の主張による紛争の概要は、以下のとおりである。

- 申立人A、B、C、Dは、ダイレクトメールで送られてきた脱毛券を利用しワキ脱毛のお試し施術を受けた。その後、きれいになったワキの写真を見せられ、「永久脱毛なので、この様になる。」などと説明を受け、契約することにした。
- 脱毛コースの契約書には、完全に脱毛するまでの回数や期間の記載が無く、記載されていた脱毛の説明も理解できなかったが、契約をすれば写真の様になれると思った。
- しかし、施術が進むと施術室等で「もっと細かい毛を取るため」「肌を良い状態にするため」などと新たな脱毛などの契約の提案があった。申立人はアルバイト等の収入では支払えないと断ったが、契約するまで執拗に勧誘され新たな脱毛コースの契約をした。
- また施術の度に、「美白のため」「赤みを取るため」などと強引に勧誘され、高額なケア商品を購入した。ケア商品の代金は、脱毛コースの契約金額から引かれていく為、当初予定した脱毛が達成できなくなり新たな脱毛コースを契約しなければならなかった。
- こうしたことが繰り返され、申立人Aは5件で約100万円、Bは3件で約100万円、Cは4件で約70万円、Dは11件で約150万円の契約を締結していた。
- 申立人は、執拗な勧誘によって高額な契約を締結したことや脱毛の効果が得られなかったことに納得できず解約を申し出たが、申立人の主張を考慮した解約処理をしなかったことから、紛争となった。

### 解決内容

委員会に付託後、あっせん手続きを開始したところ、相手方が申立人（4名）に対して、全ての契約を解除し既払金を全額返還することを提示し、申立人全員が受け入れ、紛争が解決した。

## 〈同種・類似のトラブル防止のために〉

### 消費者へのアドバイス

- 脱毛などのエステティック契約については、施術の方法や回数、契約金額、施術効果の見通しなどについて十分理解できるまで確認し、自分に適した内容かどうか判断した上で契約を締結することが大切です。また、施術の効果には個人差があり期待通りの結果にならない場合もあるというリスクも考慮して、契約するようにしましょう。
- 契約後に、効果が上がるなどと勧誘され関連商品などの購入を勧められた場合も、説明内容をよく確認し本当に必要かどうか、支払いは可能かどうかなど慎重に検討して、その場で即答することは避けましょう。