

エステティック契約などの次々販売
に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成24年6月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成24年2月8日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「エステティック契約などの次々販売に係る紛争」について、平成24年6月18日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成24年6月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争の当事者	1
第 2	紛争の概要	1
第 3	当事者の主張	1
1	申立人の主張	1
2	相手方の主張	1
第 4	委員会の処理	1
1	処理の経過と結果	1
2	申立人からの事情聴取	2
3	相手方からの事情聴取	2
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	4
1	本件契約における問題点	4
2	あっせん案の考え方について	1 2
3	同種・類似紛争の再発防止に向けて	1 6
■ 資 料		
1	「エステティック契約などの次々販売に係る紛争」 処理経過	1 9
2	申立人からの事情聴取	2 0
3	相手方からの事情聴取	2 2
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 5

第1 紛争の当事者

申立人（消費者） 1名（60歳代男性）
相手方（事業者） 3社 医療機関（以下「クリニック」という。
エステティック業者（以下「エステ業者」という。
宝石販売業者

第2 紛争の概要

申立人の主張による紛争の概要は、次のとおりである。

申立人は、平成21年12月、携帯電話に痩身エステティック（以下「エステ」という。）の無料体験当選というメールを受け、無料エステを体験した後、岩盤浴・マッサージ等のエステコースの契約を締結した。

その後、クリニックの治療コースの契約をすると3か月間はエステを何回受けても金額は変わらない。」「新たな契約をすれば現在受けている治療コースの既払金を返金する。」などと言われ、別の治療コースを次々に契約した。この他にも、エステティシャンから、「提携先の宝石を購入する場合、治療コースの既払金を返金する。」などと勧誘され、立て続けに2件の宝石の購入契約を締結した。

その結果、約4か月間で、合計6件、総額約240万円の契約を締結していた。

申立人は、相手方に、約束の既払金を返金するよう何度も申し入れた。また、治療コースの契約であるにもかかわらず、受けたサービスはエステコースと同じ内容で、治療はほとんど行われなかったため、サービス内容に問題があると主張した。

これに対して、相手方は、既払金の返金手続きを行わず、治療コースは医師の指導の下で行った施術であり問題はないので、解約を希望するなら、解約金を払うよう主張したため、紛争になった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

- (1) 約束の既払金の返金を行ってほしい。
- (2) 宝石の契約は、クーリング・オフの手続きをしたにもかかわらず手数料が引かれているので、その代金を返金してほしい。
- (3) 治療コースの契約では、治療はほとんど行われず、受けたサービスはエステが中心であったので、契約締結の仕方に問題がある。

2 相手方の主張

- (1) 本人（申立人）は、契約内容を理解しており、納得して契約を締結している。
- (2) 治療コースは医師の指導の下で行った施術であり問題はないので、解約を希望するなら解約金を払うべきである。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成24年2月8日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、

同日、同委員会会長より、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に処理が委ねられた。部会は、平成 24 年 3 月 1 日の第 1 回から平成 24 年 5 月 18 日まで、6 回に渡って開催され、あっせんの成立により解決した。

詳細は、資料 1（19 ページ）のとおりである。

2 申立人からの事情聴取

平成 24 年 3 月 1 日の第 1 回部会において、申立人より事情聴取を行った。

詳細は、資料 2（20 ページ）のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

平成 24 年 3 月 7 日の第 2 回部会において、相手方（クリニック、エステ業者、宝石販売業者）より事情聴取を行った。

なお、エステ業者は、当委員会に出席したクリニックの理事に対応を委任した。

詳細は、資料 3（22 ページ）のとおりである。

《 ヒヤリングなどによって検証された契約内容と支払状況 》

契約	契約内容	契約の相手方	契約金額	既支払金	問題点等
1	平成 21 年 12 月 13 日 エステの契約 現金払	エステ業者	99,000 円	99,000 円	申立人が受け取った契約書は、法定記載事項不備の可能性はある。
2	平成 22 年 1 月 27 日 治療の契約 クレジット払	クリニック	400,000 円	299,420 円	申立人は、契約書を受け取っていないと主張。相手方は、治療承諾書を渡したと主張。当該クレジット契約は、申立人の再三の申し入れによって解約処理された。
3	平成 22 年 2 月 19 日 治療コースの契約（申立人の主張） エステの契約（相手方の主張） 現金払	エステ業者	336,000 円	336,000 円	申立人が受け取ったクレジット契約書は「治療コース」と記載されているが契約内容は未記載。相手方は、エステ契約を取り交わしたと主張
4	平成 22 年 3 月 11 日 医療の契約 クレジット払	クリニック	800,000 円	252,500 円	申立人受領の契約書と、相手方が渡したという契約書の記載内容が違う。申立人は、勧誘時に第 2 契約のクレジット契約をキャンセルして既払金を返金すると言われたと主張。相手方は、そのような約束はしていないと主張
5	平成 22 年 4 月 15 日 宝石の契約 クレジット払	宝石販売業者	360,150 円	386,681 円 クレジットで引き落とされた金額と現金払の合計額	申立人は、相手方から第 3 契約の 336,000 円を返金すると言われたので契約したと主張。相手方は、そのような約束はしていないと主張
6	平成 22 年 4 月 26 日 宝石の契約 支払方法は未確定	宝石販売業者	402,150 円	20,420 円	申立人は、クーリング・オフによる契約解除をしたにもかかわらず、手数料が引かれたと主張
7	平成 22 年 4 月 24 日 治療の契約 支払方法は未確定	クリニック	402,150 円		申立人は、全く知らない契約で契約書も受け取っていないと主張。相手方は、申立人は第 6 契約を解約して治療の契約を希望したと主張
	合計		2,799,450 円	1,394,021 円	

★申立人主張による総契約金額は 2,397,300 円

4 合意書

(1) 申立人とクリニック及びエステ業者との間で、平成 24 年 5 月 7 日付けで、以下の内容の合意書を取り交わした。

ア 申立人とクリニックは、両者の間で締結された平成 22 年 1 月 27 日付けの契約（契約金 400,000 円）及び平成 22 年 3 月 11 日付けの契約（契約金 800,000 円）を合意解除し、クリニック及びエステ業者は連帯して申立人に対して、両契約の受領済金の合計 551,920 円を返還する。

イ クリニック及びエステ業者は連帯して前項の金 551,920 円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成 24 年 5 月 20 日までに全額を一括で振り込む方法により支払う。なお、振込手数料はクリニック及びエステ業者が連帯して負担する。

ウ クリニック及びエステ業者は、平成 22 年 3 月 11 日付けのクレジット契約について、責任をもって解約処理を行い、申立人のクレジット会社に対する支払義務を免責させる義務を負う。

エ 申立人とクリニック、申立人とエステ業者の間には、本件紛争に関して本あっせん条項以外に（但し、申立人とエステ業者間の宝石の契約に関する合意書に定めるものを除く。）相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(2) 申立人と宝石販売業者及びエステ業者との間で、平成 24 年 5 月 7 日付けで、以下の内容の合意書を取り交わした。

ア 申立人と宝石販売業者は、両者の間で締結された平成 22 年 4 月 15 日付けの契約（契約金 360,150 円）を合意解除し、宝石販売業者は提携先のエステ業者と連帯して、申立人がクレジット会社に支払った合計 386,681 円を返還する。

イ 宝石販売業者及びエステ業者は連帯して申立人に対し、平成 22 年 4 月 26 日付けの契約（契約金 402,150 円）のクーリング・オフ手続きにおいて未返還金となっている 20,420 円を返還する。

ウ 宝石販売業者及びエステ業者は連帯して申立人に対し、上記 1 及び 2 の契約に係る返還金の合計 407,101 円を申立人の指定する金融機関口座に、平成 24 年 5 月 20 日までに、平成 22 年 4 月 15 日付けの契約の宝石の返還を申立人が行うのと引き換えに、全額を一括で振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は宝石販売業者及びエステ業者が連帯して負担する。

エ 申立人は宝石販売業者及びエステ業者に対して、平成 22 年 4 月 15 日付けの契約により受領した宝石を平成 24 年 5 月 20 日までに、宝石販売業者及びエステ業者が連帯して前項の支払をするのと引き換えに返還する。なお、宝石の返還に要する費用は申立人の負担とする。

オ 申立人と宝石販売業者、申立人とエステ業者との間には、本件紛争に関して、本あっせん条項以外に（但し、申立人、エステ業者間の医療契約に関する合意書に定めるものを除く。）相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

(1) 治療行為を含むエステサービスと特定継続的役務提供

特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第41条2項によると、特定継続的役務提供とは、国民の日常生活に係る取引において有償で継続的に提供される役務であって、（i）役務の提供を受ける者の身体の美化又は知識若しくは技能の向上その他のその者の心身又は身上に関する目的を実現させることをもって誘引が行われ、（ii）役務の性質上、その目的が実現するかどうかは確実ではない契約を指し、適用対象となる具体的な取引類型は政令で指定される。これを受けて施行令第12条では、いわゆるエステティックサロンや語学学校などの6業種が指定されている。このうち、エステについては、「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと」と記されている。また、主務省通達「特定商取引法に関する法律等の施行について（平成21年8月6日付）」（以下、単に「通達」と記す。）の第二章第一節一(11)によると、「役務提供事業者」とは「役務の提供を業として営む者」であり、「役務の提供を業として営む」とは「営利の意思をもって、反復継続して取引を行うこと」を指し、「営利の意思」の有無は客観的に判断されると定められている（なお、営利性を要件とすることに対しては疑問が提起されている。齋藤雅弘＝池本誠司＝石戸谷豊『特定商取引法（第4版）』（日本評論社、平成23年）365頁）。

本件では、エステ業者とクリニックが共同で役務を提供しているが、クリニックが関わった契約が特定商取引法第41条以下の適用を受ける特定継続的役務提供に該当するかについては、特定商取引法、施行令、通達のいずれにも明確に定められていない。これに関して、以下の見解が主張されている。

- 「医師が行う『美容整形』や『美容医療』は、皮膚や身体に医学的処理を施す点で、単なる皮膚の美化ではなく医療行為として医師法の適用を受ける分野である。もっとも、治療目的か美容目的かの判別は実際には微妙であるうえ、近年はエステティックサロンと美容医療が提携して顧客との契約を一体的に勧誘し締結する例が見受けられる。この場合、医師による医療行為部分が契約上も施術上も明確に区別されている場合でない限り、全体が本法の適用を受けるものと解すべきである。医師の資格を有する者であっても、契約内容が特定継続的役務に該当する限り本法の適用を受けるからである。」（齋藤＝池本＝石戸谷・前掲367頁）
- 「医療法人や個人医院が美容施術の契約をする場合」は「特定商取引法は適用されないと解されている。ただし、エステティックサロンが医師を雇用したり医師に施術を委託する場合は、エステティックサロンが役務提供事業者となるので、営利事業性の要件を満たしている。」（圓山茂夫『詳解特定商取引法の理論と実務（第2版）』（民事法研究会、平成22年）520頁）

上記の諸見解を踏まえて考えると、クリニックが単独で行う美容医療については特定商取引法の適用対象外であるが、クリニックがエステ業者と業務提携をしてエステ業者とクリニックが提供する役務が客観的に明確に区別されていない場合には特定継続的役務提供に該当するものと解される。医療行為として必要とされる医師による問診などが適切に行われていない場合もその実態はエステであり、特定継続的役務提供に当たるといえる。このような考えは、以下に示すように、特定商取引法、施行令、通達の解釈として十分に成り立ちうると思われる。

まず、通達で要求されている営利の意思であるが、あくまでも具体的取引における「意思」が重要であり、営利法人か否かという行為主体の属性とは関係がない。本件のクリニックはエステ業者と提携してエステと治療の混在型の役務を提供していたのであり、エステ業者には営利の意思があることから、客観的に見て、クリニックにも営利の意思があったものと認定できる。

また、特定の業者や機関が提供する役務を一律に指定役務の対象から除外するのであれば、その旨が施行令に明文で記されているはずである。例えば、語学学校であれば施行令第12条において「学校教育法第1条に規定する学校・・・の入学者を選抜するための学力試験に備えるため・・・の学力の教授に該当するものを除く」と明記されている。家庭教師派遣や学習塾についても同様に指定役務から除外される対象が明示されている。これに対して、エステについては医療法人や医療機関を除外する旨が明文で定められていない。加えて、特定商取引法第50条は特定継続的役務提供に関する第41条以下の適用除外を定めているが、そこにも医療法人や医療機関は含まれていないので、これらが当然に特定商取引法の適用対象外になるとは解されない。

さらに、そもそも施行令における指定役務は、特定商取引法第41条2項で定義されている特定継続的役務提供の具体化であることから、指定役務に該当するか否か明確ではない取引類型においては、施行令よりも上位規範である特定商取引法第41条2項の解釈により適用対象に含まれるか否かを決定すべきであり、本件役務は、「役務の提供を受ける者の身体の美化又は・・・心身又は身上に関する目的を実現させることをもって誘引が行われ」、「役務の性質上、その目的が実現するかどうかは確実ではない契約」に含まれると考えられる。

以上により、本件のクリニックが提供した役務は、エステ業者が提供した役務と同様、特定継続的役務提供に該当し、特定商取引法第41条以下の適用を受けるものと思われる。

(2) 特定継続的役務提供契約におけるクーリング・オフ

事業者は特定継続的役務提供契約を締結したときに遅滞なく必要事項が記載された契約書面（法定書面）を消費者に交付しなければならない（特定商取引法第42条2項）。記載事項は特定商取引法第42条2項ならびに施行規則第33条2項に定められており、通達第四章二において具体的な記載内容に関する指針が示されている。それによると、「支払わなければならない金銭の額」は、各費目毎に明細と合計を記載し、単価と数量を明らかにすることを要する。「役務の提供期間」については始期と終期を記載しなければならない。「役務提供の形態又は方法」については施術の具体的内容の記載が求められる。

また、法定された記載事項は原則として一通の文書に必要事項が正確に洩れなく記載されていることを要する（東京地判平成16年7月29日判時1880号80頁）。契約書面の交付が事業者に義務付けられているのは、契約内容が正確に記載されている法定書面を冷静な状態で熟読したうえでクーリング・オフすべきか否かを考える機会を消費者に与えるためであるから、複数の文書に記載事項が分散して記載されていると、必要事項がどこに記載されているのかわからなくなる事態が生じ、消費者に対して十分な情報提供がなされたとはいえないからである。

法令で定められた必要事項が記載された法定書面が消費者に対して適時に交付されてはじめて8日間のクーリング・オフ期間が進行を開始する（特定商取引法第48条1項）。法定書面が交付されなかった場合、あるいは、交付された法定書面の記載事項に不備があった場合には、クーリング・オフ期間は進行しないので、契約締結から8日以降であっても消費者はクーリング・オフを主張しうる（通達第四章九(1)(イ)）。本件の第1契約は法

定書面が交付されているが、必要事項の記載に不備がある。また、第2契約から第4契約は、法定書面が交付されていない疑いがある。それ故、これらの契約ではクーリング・オフ期間が進行していないので、契約締結から8日以降であっても消費者はクーリング・オフができる。

消費者がクーリング・オフをする旨の書面を発したときに契約は消滅すると定められているが（特定商取引法第48条3項）、書面は後日の紛争を防止するための証拠として要求されていると解すべきである。それ故、消費者が口頭でクーリング・オフをした場合でも書面による場合と同等の明確な証拠があればクーリング・オフの効力が認められる（福岡高判平成6年8月31日判時1530号64頁参照）。

クーリング・オフが行使されると、特定継続的役務提供契約と関連商品販売契約は解除され、消費者は一切の経済的負担を免れる。事業者は消費者に対して解除に伴う損害賠償や違約金の支払を請求できない（特定商取引法第48条4項）。消費者に引渡済の商品の返還費用は事業者の負担となる（5項）。また、事業者は消費者に対して提供済みの役務の対価の支払を請求できず（6項）、消費者から支払われた金銭を消費者に返還しなければならない（7項）。

個別信用購入あっせんにおいて役務提供事業者はクレジット会社から立替金を受領しているため、消費者がクレジット会社に支払った既払金相当額について事業者に不当利得（民法第703条）があるといえることから、役務提供事業者は返還義務を負う。また、クーリング・オフにより、消費者は一切の経済的負担を免れるので、立替払契約の解約手続も事業者が行うべきである。なお、クレジット会社が徴収したクレジット手数料についてはクレジット会社が不当利得返還義務を負うが、役務提供事業者の勧誘行為について不法行為の成立が認められる場合には、役務提供事業者はクレジット手数料相当額の損害について賠償責任を負う（不法行為については後述）。

（3）訪問販売におけるクーリング・オフ

特定商取引法第3条以下の訪問販売には、狭義の訪問販売（無店舗販売）の他、いわゆるキャッチセールスとアポイントメントセールスも含まれる。本件の第1契約ではアポイントメントセールスが、第5契約、第6契約では狭義の訪問販売が問題となる。

まず、狭義の訪問販売であるが、「営業所、代理店、その他の主務省令で定める場所（営業所等）以外の場所」で契約を締結する行為を指す（法第2条1項1号）。営業所等とは、営業所や代理店の他、「一定の期間にわたり、商品を陳列し、当該商品を販売する場所であって、店舗に類するもの」（店舗に類する場所）も含まれる（施行規則第1条4号）。

第5契約と第6契約が締結されたのはクリニックの店舗であり、宝石販売業者の営業所ではない。また、クリニックはエステ業者と提携してクリニックの看板を掲げてエステ業務を行っているため、宝石販売の代理店とはいえない。さらに、クリニックの店舗が宝石販売に関して「店舗に類する場所」に該当するかについて、通達の第二章第一節(3)は「商品を陳列し、消費者が自由に商品を選択できる状態」にあることが必要であり、「消費者が自由意思で契約締結を断ることが客観的に見て困難な状況の下で販売が行われているときには」自由に選択できる状況にはないとして「店舗に類する場所」ではないとしている。本件の宝石販売の状況をみると、消費者が自由に商品を選択できる状態ではなく、また、自由意思で契約締結を断ることが客観的に見て困難であったといえる。第5契約と第6契約が締結されたのはクリニックの店舗内であるが宝石販売に関しては代理店にも店舗に類する場所にも当たらないので、狭義の訪問販売（無店舗販売）に該当し、特定商取

引法第3条以下の適用を受ける。

アポイントメントセールスとは、電話や郵便などを使用することにより、契約締結目的を隠して、あるいは、他者よりも著しく有利な条件で契約を締結できると告げて、営業所その他特定の場所への来訪を要請し、営業所等において契約を締結する行為を指す（特定商取引法第2条1項2号、施行令第1条1号、2号）。第1契約は契約締結目的を隠して店舗への来訪を要請してエステ契約を締結させているので、アポイントメントセールスに該当し、特定商取引法第3条以下の適用を受ける。

狭義の訪問販売やアポイントメントセールスに該当する場合、事業者は契約を締結したときに遅滞なく法定の必要事項が記載された契約書面（法定書面）を消費者に交付する義務を負う（特定商取引法第5条）。記載事項は特定商取引法第4、第5条ならびに施行規則第3から第6条に定められている。法令で定められた必要事項が記載された法定書面が適時に交付されてはじめて8日間のクーリング・オフ期間が進行を開始する（特定商取引法第9条1項）。法定書面が交付されなかった場合、あるいは、交付された法定書面の記載事項に不備があった場合には、クーリング・オフ期間は進行しないので、契約締結から8日以降であっても消費者はクーリング・オフを主張しうる（通達第二章第二節七(1)(イ)）。なお、消費者が口頭でクーリング・オフをした場合でもクーリング・オフの効力が認められることについては前掲参照。

クーリング・オフが行使されると、契約は解除され、消費者は一切の経済的負担を免れる。事業者は消費者に対して解除に伴う損害賠償や違約金の支払を請求できない（特定商取引法第9条3項）。消費者に引渡済の商品の返還費用は事業者の負担となる（4項）。また、事業者は消費者に対して引渡済みの商品や提供済みの役務の対価の支払を請求できず（5項）、消費者から支払われた金銭を消費者に返還しなければならない（6項）。

個別信用購入あっせんにおいて販売業者や役務提供事業者はクレジット会社から立替金を受領しているため、消費者がクレジット会社に支払った既払金相当額について販売業者などに不当利得があるといえることから、販売業者などが返還義務を負う。また、クーリング・オフにより、消費者は一切の経済的負担を免れるため、立替払契約の解約手続も販売業者などが行うべきである。なお、クレジット会社が徴収したクレジット手数料についてはクレジット会社が不当利得返還義務を負うが、販売業者などの勧誘行為について不法行為の成立が認められる場合には、販売業者などがクレジット手数料相当額の損害について賠償責任を負う（不法行為については後述）。

（4）取消権

ア 不実告知

事業者が契約締結についての勧誘をする際に消費者に対して事実と異なることを告げた場合、不実告知による勧誘が行われたことになり、消費者には消費者契約法上の取消権と特定商取引法上の取消権が与えられる可能性がある。

消費者契約法第4条1項1号によると、事業者が重要事項について不実告知をして消費者を誤認させたうえで契約を締結させた場合、消費者に取消権が与えられる。「重要事項」とは、①物品、権利、役務、その他の契約の目的となるものの質、用途その他の内容、②物品、権利、役務その他の契約の目的となるものの対価その他の取引条件に関する事項であって、消費者契約を締結するか否かについての消費者の判断に通常影響を及ぼすべきものを指す（4項）。

本件では第4契約を締結する際に第2契約を解約して既払金を消費者に返還する旨が、また、第5契約を締結する際に第3契約を解約して既払金を消費者に返還する旨が事業

者から約束されていたにもかかわらず、実際には既払金は返還されなかったのであるから、事業者は虚偽の事実を示して消費者を勧誘し、消費者は経済的負担が軽くなると誤認して第4契約と第5契約を締結したと考えられる。ここで、事業者の約束が商品や役務の対価に関する不実告知に該当するか否かが問題となるが、確かに、契約上の対価について虚偽の金額が明示されたわけではないが、既払金の返還約束は実質的に対価の減額を示していることになるので、「対価」についての不実告知に当たると考えられる。また、「取引条件」についての不実告知に当たる可能性もある。

次に、特定商取引法の規定であるが、前述のように第4契約はクーリング・オフで処理すべきと考えられるので、ここでは狭義の訪問販売に該当する第5契約のみを検討する。特定商取引法第6条1項では、訪問販売業者の禁止行為として、契約締結の勧誘に際して不実告知が禁止されている。不実告知が禁止される事項として以下のものが列記されている。①商品の種類、性能、品質、権利や役務の種類、内容等、②商品、権利、役務の対価、③対価の支払時期、支払方法、④商品の引渡時期、権利の移転時期、役務の提供時期、⑤申込の撤回や解除に関する事項、⑥消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項、⑦①～⑥以外の契約に関する事項で消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの。

以上の事項のいずれかについて事業者が不実告知を行った場合、消費者には契約の取消権が与えられる（特定商取引法第9条の3第1項1号）。消費者契約法とは異なり、特定商取引法では⑥ならびに⑦に該当する事項も不実告知の対象とされている。それ故、第5契約の締結の際における事業者の不実告知が、対価（②）に関する事項に当てはまるか疑わしいとしても、消費者の判断に影響を及ぼす重要な事項（⑦）であれば、消費者に取消権が与えられる。そこで検討するに、第3契約を解約して既払金を消費者に返還する旨を告げられたことにより、消費者は経済的負担が軽くなると誤認して第5契約を締結するに至ったのであるから、消費者の判断に影響を及ぼす重要な事項について不実告知がなされたといえる。したがって、消費者は特定商取引法に基づき第5契約の取消権を取得する。

イ 不退去・退去妨害

消費者契約法第4条3項によると、事業者が消費者の住居等において消費者契約締結についての勧誘を行った際に消費者が事業者に対して住居等から退去すべき旨の意思を表明したにもかかわらず、事業者が退去しなかった場合（不退去）、あるいは、事業者が消費者契約締結についての勧誘を行っている場所から消費者が退去する旨の意思を表明したにもかかわらず、事業者がその場所から消費者を退去させなかった場合（退去妨害）、消費者は契約を取り消すことができる。不退去と退去妨害は、いずれも消費者を困惑させて契約を締結させる不当勧誘行為であり、消費者契約法により取消の対象となる。本件と関係があるのは、退去妨害である。

退去妨害の要件として、事業者が勧誘している場所から消費者が「退去する旨の意思を示した」ことが必要であるが、退去の意思を直接に表明した場合以外にも、社会通念上、退去の意思が表明されたと同視しうる行為があれば足りると解されている。また、事業者が消費者を「退去させないこと」も要件であるが、物理的な方法のみならず、心理的な方法でもよい（日本弁護士連合会消費者問題対策委員会編『コンメンタル消費者契約法（第2版）』（商事法務、2010年）84頁以下）。本件では、クリニックの店舗においてエステティックサービスを受けている際に勧誘を受け、執拗に勧誘が続けられているので、退去妨害に該当する可能性があると思われる。

ウ 媒介受託者による不当勧誘

事業者が消費者契約の締結の媒介を第三者に委託したところ、当該受託者が消費者に対して消費者契約法第4条に定められた不実告知や退去妨害などの不当勧誘行為を行った場合、消費者に取消権が与えられる（消費者契約法第5条）。ここで「媒介」とは、他人の契約の成立に尽力する事実行為を指し、勧誘がその典型である。委託者から受託者に対する代理権授与の有無は重要ではない（日弁連『消費者契約法』・前掲110頁以下）。本件では、エステ業者の従業員がクリニックの店舗内において宝石販売業者の宝石販売について勧誘を行い、契約を締結しているが、その際、不実告知や退去妨害などの不当勧誘行為を行っている。宝石販売業者とエステ業者との間には提携関係があるので、エステ業者並びにその従業員は宝石販売業者の媒介受託者といえる。したがって、本件宝石売買契約は媒介受託者による不実告知あるいは退去妨害によって締結されたものといえるので、消費者に取消権が与えられる。

エ 取消の効果

消費者が消費者契約法上あるいは特定商取引法上の取消権を行使した場合の効果については、特定商取引法ならびに消費者契約法には規定がないので、民法の規定が適用される。それによると、取消によって契約は遡及的に消滅し（民法第121条）、債権債務がはじめからなかったことになるので、債務履行として受領した給付物は法律上の原因がない不当利得となる（民法第703条以下）。各当事者は受領した給付物を相互に相手方に返還しなければならない。個別信用購入あっせんにおいて販売業者はクレジット会社から立替金を受領しているので、消費者がクレジット会社に支払った既払金相当額について事業者には不当利得があるといえることから、事業者が返還義務を負う。なお、クレジット会社が消費者から徴収したクレジット手数料については、クレジット会社が不当利得返還義務を負うが、販売業者や役務提供事業者の勧誘行為について不法行為の成立が認められる場合、販売業者などがクレジット手数料相当額の損害について賠償責任を負う（不法行為について後述）。

その一方で、消費者の返還義務の範囲については、民法第703条によると善意の受益者は「其利益の存する限度」（現存利益）で返還すれば足りるので、受益すべてを返還する必要があるとは限らない。本件との関係では、宝飾品の使用利益の返還の要否が問題となる。これについて、消費者は宝石を返還するまでそれを使用することが可能であり、同質の宝石を他からレンタルすれば賃料の支払を余儀なくされるのであるから、消費者は宝石自体の返還とともに、受領から返還までの期間の賃料相当額を使用利益として返還すべきであるように思えなくもない。しかしながら、不実告知や退去妨害などの不当勧誘により契約が締結されたことを重視すると、宝飾品はいわゆる「押しつけられた給付」といえるので、「押しつけられた給付」の使用利益を不当勧誘を行った事業者を取得させることは、不当勧誘行為による利益取得を認めることになり、適切ではない（沖野眞己「契約締結過程の規律と意思表示理論」『消費者契約法—立法への課題—』別冊NB L54号64頁）。宝飾品の使用利益の返還は不要と解すべきである。

オ 取消権の消滅時効の起算点、法定追認

消費者契約法第7条と特定商取引法第9条の3第5項によると、「追認をすることができる時から」6か月が経過すると取消権は時効により消滅する。本件では第5契約を締結してから6か月以上経過した後に消費者が取消の意思表示をしているので、取消権は時効により消滅しているのではないかという疑問が生ずる。しかしながら、時効の起

算点は追認ができるときからであり、不実告知による取消の場合には、事業者が告げたことが不実であることを消費者が認識した時点から時効期間が進行すると解されるので、本件では「第3契約の解約による既払金の返還」という約束が不実告知であったことが明らかになった時点が起算点になると思われる。また、退去妨害の取消の場合には、消費者の困惑状態が解消した時点から時効期間が進行すると解されるので、消費者が退去妨害により困惑状態に陥らされた場所であるクリニックにおいて役務提供を受けなくなった時点が起算点になると解する余地がある。それ故、本件では、取消権は消滅時効にかかる前に行使されたものと思われる（日弁連『消費者契約法』・前掲 118 頁以下参照）。

また、消費者はクレジット会社に支払をしていたので、この行為が法定追認に該当するかが問題となるが、法定追認に該当する行為は「追認をすることができる時以後に」行われたことを要するので（民法第 125 条）、取消権における消滅時効の起算点と同じ考えにより、法定追認に当たらないと解すべきである。

（5）錯誤無効

本件では第4契約を締結する際に第2契約を解約して既払金を消費者に返還する旨が、また、第5契約を締結する際に第3契約を解約して既払金を消費者に返還する旨が事業者から約束されていたにもかかわらず、実際には既払金は返還されなかったが、経済的負担が軽くなると誤認して第4契約と第5契約を締結した消費者は、いわゆる「動機の錯誤」に陥っていると思われる。

そこで、動機の錯誤に民法第 95 条が適用されるのかが問題となるが、判例は、意思の欠缺である「表示の錯誤」と意思の欠缺ではない「動機の錯誤」を区別したうえで、民法第 95 条が適用されるのは表示の錯誤のみであり、動機の錯誤は原則として適用対象から除外されるが、動機が相手方に表示されて法律行為（あるいは意思表示）の内容となった場合であれば例外として動機の錯誤にも民法第 95 条が適用されるとしている（大判大正 3 年 12 月 15 日民録 20 輯 1101 頁）。その一方で、動機の表示は黙示でもよいとされており（最判平成元年 9 月 14 日判時 1336 号 93 頁）、また、動機の表示の有無を問うことなく民法第 95 条の適用を認めた最高裁判決も見られる（最判平成 14 年 7 月 11 日判時 1805 号 56 頁）。動機の表示は相手方を保護するために要求されるものであり、動機の錯誤が相手方に認識されていた場合や相手方の言動によって惹起された場合には、動機の表示は不要と解される（河上正二『民法総則講義』（日本評論社、平成 21 年）356 頁以下）。本件は、締結済の契約を解約して既払金を返還する旨を事業者が約束したことから消費者が動機の錯誤に陥って新たな契約を締結しており、事業者は自らの不実告知により消費者が動機の錯誤に陥っていることを認識していると思われるので、民法 95 条の適用が可能であると考えられる。

動機の錯誤に民法第 95 条が適用される場合でも、錯誤無効を主張するためには、要素の錯誤に該当すること、表意者に重過失がないことが必要である。まず、要素の錯誤であるが、判例は要素の錯誤に該当するか否かを二段階の因果関係によって判断している。それによると、錯誤がなければ表意者は意思表示をしなかったであろう（主観的因果性）、また、同じ状況において通常人も意思表示をしなかったであろう（客観的重要性）と考えられる場合に、要素の錯誤が認定される。第4契約と第5契約はこの要件を満たしていると考えられる。

次に、表意者の重過失に関しては、事業者が不当勧誘により消費者の錯誤を惹起させた場合、事業者は消費者の重過失を非難できる立場にない。それ故、例え消費者に重過

失があったとしても、本件のように不当勧誘があった事案では、錯誤無効の主張は許されるべきと解される（特定商取引法適用事案における錯誤については、齋藤＝池本＝石戸谷・前掲 762 頁以下参照）。

（6）不当勧誘と取引的不法行為

前述のように、消費者がクレジット会社に支払ったクレジット手数料について、売買契約や継続的役務提供契約のクーリング・オフあるいは取消の効果としては販売業者などに返還義務はない。しかしながら、第4契約並びに第5契約において不実告知あるいは退去妨害に該当する不当勧誘行為があり、これにより、正確かつ十分な情報に基づいて自由に判断できる状況においてなされるべき消費者の自己決定権が侵害され、不本意な契約が締結されたことにより財産的損害が生じているので、民法第709条の不法行為が成立すると解される。

第4契約においてはエステ業者とクリニック、第5契約においてはエステ業者と宝石販売業者に共同不法行為責任（民法第719条）が課せられ、各事業者はクレジット手数料相当額について損害賠償義務を負うと解される（特定商取引法適用事案における不法行為責任については、齋藤＝池本＝石戸谷・前掲 806 頁以下参照）。

2 あっせん案の考え方について

(1) あっせん案の概要

<第1契約から第4契約について>

- クリニック及びエステ業者は、第2契約及び第4契約に基づき申立人が既に支払った金額計 551,920 円に相当する金額を、申立人に対し支払う。
- クリニック及びエステ業者は、第4契約に係るクレジット契約について、解約処理をし、申立人にクレジット会社に対する支払義務が発生することがないようにする。
- クリニック及びエステ業者は、上記について、連帯して責任を負う。

<第5契約及び第6契約について>

- 宝石販売業者及びエステ業者は、第5契約及び第6契約に基づき申立人が既に支払った金額のうち未返還である計 407,101 円に相当する金額を、申立人に対し支払う。
- 宝石販売業者及びエステ業者は、上記について、連帯して責任を負う。
- 申立人は、第5契約に基づき受領した宝石を、宝石販売業者に返還する。

<その他>

クリニック、エステ業者、宝石販売業者及び申立人は、上記諸点を除き、本件紛争につき、何ら債権債務の存在しないことを確認する。

(2) あっせん案の考え方

<第1契約から第4契約について>

ア 特定継続的役務提供の該当性とクーリング・オフ

本件紛争に係るサービスの提供に関する第1契約から第4契約までの契約には、前記「1 本件契約における問題点」に示されたとおり、各種の問題がある。

本件においては、エステの契約と「治療」の契約とが混在しており、契約主体も異なる。しかし、特に、「治療コース」、「治療」契約とされる第2契約及び第4契約は、その名称にもかかわらず、次の諸事情から、実態はエステの契約であり、特定商取引法第41条が適用される特定継続的役務提供に該当すると考えられる。

すなわち、①治療契約において提供されるサービスの内容は、点滴のように純然たる医療行為に該当しうるものがあるもののその割合は非常に低く、その大部分はエステ契約において提供されるエステの内容と同じものであった。②治療行為の一環と称して提供されるエステ契約と同内容のサービスの施術者も、クリニックではなくエステ業者であった。③エステ契約に基づくサービスの提供と治療契約に基づく治療行為の一環とされるエステ同様のサービスの提供は、その内容、提供の場所、施術者において同じであり、かつ、いずれの契約に基づくサービス提供であるか明瞭に区別して示されていなかった。④クリニックの治療契約における通常の経過は、まず、医師の間診があり、その間診の結果を踏まえて適切な治療内容を決定し、コースの選択や内容を決定するというものであるが、本件の契約においてはいずれも、コースの決まった契約が締結された後に一定期間を経て医師の間診が2回されているにとどまり、治療として選択がされたという実質を欠いていた。

以上から、本件の第2契約及び第4契約は、エステ契約であると判断され、特定継続

的役務提供として特定商取引法第 41 条の適用があると考えられ、法定書面の交付が義務づけられる。しかし、本件では、この法定書面が交付されていないため、なおクーリング・オフが可能である。

申立人によりクーリング・オフがなされた場合、契約代金中既払金である 551,920 円は、申立人に返還されるべきである。

イ 返還義務の主体

第 2 契約及び第 4 契約の主体は、契約書面上、クリニックと申立人であるから、既払金の返還義務を負うのはクリニックであるが、あっせん案においては、クリニックと並んでエステ業者もまた、連帯して、支払義務を負うこととした。これは、本件において、次の諸事情があることによる。

すなわち、①クリニックとエステ業者とは提携関係にあり、②エステの契約はエステ業者と申立人との間で締結されていたこと、③第 2 契約及び第 4 契約に基づくサービスの提供は、クリニックの提携先であるエステ業者によってなされていたこと、④第 2 契約及び第 4 契約の代金の領収書は、一部がクリニック、一部がエステ業者の名義になっていること、⑤契約締結の勧誘及び締結において、クリニックの従業員とエステ業者の従業員が関わっていること。以上の事情を勘案すると、第 2 契約及び第 4 契約は、クリニックとエステ業者が一体となって主体となったものと見ることもできる。また、上記のとおり、当該契約はエステ契約と見られ、そこからはむしろ、クリニックを介在させたエステ業者の契約と見ることもできる。また、契約締結においては、クリニックのみならず、エステ業者の強い関与があり、領収書名義や契約締結にあたった従業員など、申立人に対してはエステ業者が契約主体であるような外観も示されていた。

以上から、既払金の返還について、クリニックとエステ業者とが、連帯して責任を負うべきである。

ウ クレジット契約の処理

第 2 契約及び第 4 契約については、クレジット契約が締結されている。この支払は完了していない。このうち第 2 契約に係るクレジット契約についてはすでに解約処理がされている。

第 4 契約についてクーリング・オフがされる以上、クレジット契約についても解約処理がされ、申立人がクレジット会社に対して支払義務を負うことのないよう確保する必要がある。これについても、クリニック及びエステ業者が責任をもって処理をし、かつ、両者が連帯してその責任を負うことが適切である。

エ 第 1 契約及び第 3 契約の処理

前記「1 本件契約における問題点」に示されているように、本件の第 1 契約については、契約書面からは契約内容を十分に特定できないくらいがあり、特定商取引法上の法定書面の要件を充足しない可能性がある。また、本件の第 3 契約については、エステ業者は「エステ契約」であり、特定商取引法上の特定継続的役務提供契約として法定書面を交付したと主張するのに対し、申立人はそのような書面は受け取っておらず、「治療コース」の契約であると認識している。このようにエステ業者と申立人との間で認識の食い違いがある。第 3 契約についても、法定書面不交付の可能性はある。

しかし、エステサービスによる効果があったことは、事業者と申立人がともに認めており、申立人はそれを覆すことは望んでいない。そのため、第 1 契約及び第 3 契約につ

いては、有効に契約が締結され、維持されるものと扱うこととした。

<第5契約及び第6契約について>

ア 第5契約について

(ア) 第5契約の取消と既払金の返還

第5契約は、クリニックの1室において、宝石販売業者の従業員（営業）とエステ業者の従業員が申立人に対し、宝石の販売を勧誘する形で行われており、特定商取引法第2条1項1号の訪問販売（無店舗販売）に該当すると考えられる。

第5契約の締結にあたっては、申立人は何度も断ったにもかかわらず、引き止められ、宝石販売業者と提携関係にあり、かつ媒介の受託を受けたエステ業者の従業員から、第3契約の契約金336,000円を返金するからと言われて、契約に至っている。申立人が第5契約を締結するに至ったのは、特にエステ業者の従業員による執拗な勧誘と、第3契約の契約金を返還することで実質的に代金の大部分を充足させることが約束されたことによる。しかし、返還処理はついにされることがなかった。

第3契約の代金を返金することで実質的に宝石の売買代金を減額すると告げたことは、売買代金の支払に係る条件についての不実の告知であり、契約締結の判断に影響を及ぼす重要な事項であるから、特定商取引法第6条1項3号・7号、9条の3第1項1号により、また、消費者契約法第4条1項1号により、その意思表示を取り消すことができる。

また、再三断っているにもかかわらず引き止められ契約締結を迫られて締結に同意したという申立人の言う事情からは、消費者契約法第4条3項2号の退去妨害にも該当しうる。

特定商取引法第9条の3第1項、消費者契約法第4条1項、3項に基づく意思表示の取消は、追認をすることができる時から6か月間行わないときは、時効によって消滅する（特定商取引法第9条の3第4項、消費者契約法第7条1項）。第3契約の代金の返金処理は結局なされず、この間、申立人は返金処理がなされるのを待っていたというのである。返金がなされないことが申立人に判明するまでは、追認をすることができる時には該当しない。第5契約の締結から申立人が取消の意思表示をするまでには6か月を超えているが、なお追認可能な時点となるのは、返金処理がされないことが申立人に判明して以降であり、本件では6か月の時効期間は満了していないと考えられる。

また、第5契約については、クレジット契約が締結され、かつ、申立人が途中で残代金の一括支払を行っている。これが法定追認（民法第125条）に該当するかどうかの問題となるが、上記のとおり、申立人は返金処理がされるものと信じて、支払をなしたものであるから、「追認をすることができる時以後」の行為ではなく、法定追認に該当しない。

取消により、申立人は、既払代金の返還を請求することができる。その一方、申立人は受領した宝石を返還する義務を負う。両者の関係は同時履行となる。

(イ) 返還の範囲とクレジット手数料

第5の契約につき取消によって、売主である宝石販売業者は、受領した代金を返還する義務を負う。

本件では、第5契約については、クレジット契約がされ、売買代金を超える金額が申立人から支払われている。売買代金額を超える部分はクレジット手数料であり、ク

クレジット会社が受領したものである。

しかし、第5契約は、エステ業者従業員による執拗な勧誘と不実の告知により締結されたものであり、そのような不当勧誘行為によって、申立人は売買契約とクレジット契約の締結にいたらしめられたのであり、自己決定権の侵害により、クレジット手数料の出捐という損害が生じている。当該行為は不法行為に該当し、申立人は、損害の賠償として同額の支払を請求することができると考えられる。

クレジット会社との間の処理は、むしろ、事業者が行うべきものであると考えられる。

イ 第6契約について（第6契約と解約手数料）

第6契約はクーリング・オフにより解消されていることは事業者と申立人が一致して認めている。第6契約もまた訪問販売に該当すると考えられる。特定商取引法第9条3項の規定により、クーリング・オフによる契約の解除の場合には、損害賠償または違約金を請求することができない。それにもかかわらず、解約手数料20,420円が引かれ、同額が未返還である。申立人は同額の支払を請求することができる。

エステ業者は、第6契約はクーリング・オフがされて解約がされ、全額が返金されたが、その代わりに新たに治療契約（第7契約）が締結され、その契約がその後中途解約されたのであって、その際の解約手数料であると主張している。しかし、新たな治療契約（第7契約）の契約書面は提出されておらず、また、治療の承諾書は第6契約より前の日付が記載されている。新たに治療契約を締結する必要性も見当たらない。このような事情に照らすと、新たな治療契約（第7契約）が締結されたという事情はないものと判断した。

ウ 第5契約と第6契約の返還義務の主体

(ア) 第5契約の売買代金については、取消により、宝石の返還と引き換えに、宝石販売業者が、返還をする義務を負う。

第5契約に係るクレジット手数料については、エステ業者が使用者責任（民法第715条）に基づき、それに相当する金額を支払う義務を負う。

あっせん案では、総額について、宝石販売業者とエステ業者とが責任を負うこととした。その考慮は次のとおりである。すなわち、①宝石販売業者は、宝石の販売につき、エステ業者を締結にかかわらせている。確かに、エステ業者は宝石販売業者とは独立の事業者であるが、宝石販売業者が媒介を委託し自らの契約の締結の勧誘行為にエステ業者（その従業員）をかかわらせていたという実態からは、自らの従業員に対してのみならず、エステ業者（その従業員）が行う勧誘についても適正を図る監視・監督義務が宝石販売業者にはあったと考えられる。上記の第5契約に関する不当勧誘行為については、宝石販売業者にも監督義務違反があると考えられる。②自己決定権の侵害による出捐を損害とみる場合には、損害はクレジット手数料にとどまらず、契約による出捐全体が損害であるとみることができる（宝石の受領を考慮する必要があるが、申立人は当該契約の締結も当該宝石も望んでいないというのであり、不要な商品の購入である。）。

(イ) 第6契約については、売買代金としてエステ業者が受領した金銭が宝石販売業者に支払われる前に解約がされており、解約手数料はエステ業者が受領したままである。エステ業者は宝石販売業者から契約に係る代金の受領、クーリング・オフによる処理としての代金の返還のいずれについても代理権を与えられていたのであり、エステ業者による

代金の受領によって宝石販売業者は代金を受領しており、また、エステ業者による返還の一部未処理によって宝石販売業者が代金の一部未返還ということになる。したがって、この部分について、宝石販売業者は、売主として申立人に対し返還義務を負う。

第6契約について、エステ業者は、宝石販売業者から代金の收受権限を付与されて受領および返還の処理にあたっており、また、未払返還金を現に取得しているのはエステ業者である。

(ウ) 以上の事情を考慮して、あっせん案では、宝石販売業者が第5契約の売買代金と第6契約の未返還金について、エステ業者が第5契約に係るクレジット手数料について、それぞれ別に責任を負うとするのではなく、総額について、宝石販売業者と（その提携先であり、媒介受託者である。）エステ業者が連帯して責任を負うこととした。それぞれの責任については、事業者内部の問題として処理されることを想定し、また、それが適切であるという考え方に基づいている。

3 同種・類似紛争の再発防止に向けて

エステのような継続的役務提供契約には、元々①有形の商品のように契約締結前に役務の内容、質などを確認できない、②役務の質、内容、効果の客観的評価が困難、③役務によっては、長期にわたって提供されるものがあり、その場合、事業者の事情（倒産、事業縮小など）・消費者側の事情（転勤、必要性がなくなるなど）によりサービスの提供、受領が困難になる場合が生じる、などの問題が存在し、これに加えてしばしば事業者側の勧誘により過量な役務提供契約が締結される傾向があり、トラブルとなるケースが多い。

このため、特にトラブルの多いエステを含む6種類の継続的役務提供取引に関しては、特定商取引法により「特定継続的役務提供」として規制され、クーリング・オフ、中途解約権、取消権など消費者の契約からの離脱を容易にする規定その他の消費者利益を擁護する規定が置かれている。

ところが、これまでは特定商取引法の「特定継続的役務提供」の要件を充たす場合であっても、医療機関が契約主体となるものに関しては、特定商取引法の規制は及ばないとする考え方が強かった。

本件契約第1契約から第6契約は、いずれも医療法人が運営するクリニック内で締結された契約であったが、事業者側の勧誘により前契約の役務の終了前に次々に契約が締結されており、過量な取引内容と評価されるものであった。そのうち本件第2契約と第4契約は医療法人が契約当事者となっていたが、当委員会ではその取引の実態から特定商取引法の特定継続的役務提供取引に該当するとして、同取引に関するクーリング・オフ規定を適用し、また本件第5契約に関しては訪問販売に関するクーリング・オフ、消費者契約法・特定商取引法における不実告知、消費者契約法の退去妨害による取消、民法第95条の錯誤無効を各適用できるとして、それぞれの契約を解消する結論を導いたところである。その他にも本件第1契約から第6契約には様々な問題点が存することは、前述したとおりである。

本件のようなトラブルの再発防止に向けて、事業者・行政に対してトラブルの原因となる問題点を次のとおり是正することを求めるとともに、消費者にも注意を喚起したい。

(1) 事業者に対して

ア クリニック及びエステ業者に対して

本件では、エステ業者とクリニックが同じフロアに同居し、従業員の区別もはっきり

させずに、一つの契約であるにもかかわらず、領収書では一部がクリニック、一部がエステ業者になっているなど、エステと医療が混在した契約を次々に締結させている。本来、エステと医療は区別して行われるべきものであり、本件のような営業方法は厳に慎むべきである。

クリニックの契約では、本件第2契約及び第4契約を「治療コース」、「治療」という名目で締結し、治療行為の一環として、エステと同様のサービスを提供している。その場合には、まず医師が診察を行い、その診断結果に基づき適切な施術内容を決定し、医師の指導の下に施術が行われる必要があるというべきである。

しかし、本件では、医師の関与しない状況で、エステ事業者主導で勧誘や契約の締結が行われており、またエステ事業者により提供されるエステの内容やその施術にも医師の具体的関与がうかがわれなかった。

医療機関が治療の一環としてエステと同様のサービスを提供する場合には、医師が主体的な立場で関わらなければならないというべきである。

また、エステ契約では、エステ業者の従業員が、申立人に継続してエステサービスを提供するという立場から、次々に契約を勧誘して、契約を締結させている。締結された契約の中には、前の契約で予定されているエステサービスがまだ終了していないのに、新たに締結されているものもある。理由もなく消費者に過量な契約を強いる結果となっている。また、本件エステ業者は本件第4契約、第5契約を勧誘する際に、従前の契約を解除するなどという不実のことを告げて、契約を締結させている。

事業者としては、理由もなく消費者に過量な契約を締結させることや誤認を生じさせることがないように適正な勧誘を行うことが求められる。

イ 宝石販売業者に対して

本件では、宝石販売業者が宝石販売に関して、自社の従業員だけでなく、エステ業者の従業員にも勧誘を行わせて契約を締結させている。そしてエステ業者の従業員が申立人に対して特定商取引法・消費者契約法上の不実告知に該当する行為や、消費者契約法の退去妨害に該当するおそれのある不当な勧誘を行っている。このような場合宝石販売業者にも、自らの従業員のみならず、エステ業者の従業員に対しても勧誘の適正を監視・監督すべき義務があると考えられる。

事業者としては、他の事業者と共同して販売などを行う場合には、他社の販売方法などについても予め調査を行い、その後も常に注意して、不適正な勧誘を行わないようにすべきである。

(2) 行政に対して

前述したように、これまで特定商取引法の「特定継続的役務提供」の要件を充たす場合であっても、医療機関が契約を締結するものに関しては、特定商取引法の規制は及ばないと考える傾向が強かった。

「特定継続的役務提供」は、「役務提供事業者」により役務が提供されること、つまり役務の提供を業として営む者によりなされることが要件とされている。ここで「業として営む」とは「営利の意思をもって、反復継続して取引を行うことをいう」とし、そして営利の意思の有無についてはその者の意思にかかわらず客観的に判断されることとなると主務庁では解釈していることから、非営利法人による役務提供は営利の意思をもって行われるものではないとの解釈が成り立ちうる余地がある。これによれば医療法人などの医療機関が役務を提供する場合には「特定継続的役務提供」には当たらないとの解釈にもなりうる。

しかし本件第2契約、第4契約に関する「1 本件契約における問題点」及び「2 あっせん案の考え方」で詳しく指摘したところであるが、契約当事者の属性のみにより形式的に同法の適用を排除することは適当でない。

主務庁の法解釈あるいは消費者相談の現場においては、契約当事者の属性により形式的に法適用を排除するのではなく、契約の実態に応じて同法の適用を認める柔軟な解釈を行うべきであろう。

(3) 消費者に対して

エステのようなサービスでは、予めサービスの内容やレベルを知ることができないので自分に適したものであるかを当初に判断することは困難である。また長期間にわたるサービスであるので、その間に消費者側の事情が変わることもありえる。そのようなことを考えると、高額な金額の契約をすることは大きなリスクを伴うものであるということを念頭に慎重に判断することが望まれる。とりわけ前の契約の役務が終了していない時点で新たな契約を締結することは、よほどの理由がなければ行うべきでない。

また継続的なサービスを受けるエステの場合、施術担当者との人間関係から、その言うことをよく検討しないまま信頼してしまう、あるいは担当者の言うことを拒否しにくいという状況が生まれるため、容易に過量な契約がなされたり、不実告知に基づいて誤認して契約をしてしまうということが起こりやすい。

消費者としては、担当者の勧誘を鵜呑みにせず、その説明内容に不審な点はないか、また利害得喪をよく検討し、慎重に判断することが望まれるところである。

資料 1

「エステティック契約などの次々販売に係る紛争」処理経過

日 付	部会回数等	内 容
平成 24 年 2 月 8 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停部会の設置
3 月 1 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取 (契約のきっかけ、勧誘の方法、追加契約時の状況、契約書の確認、受けたサービスの内容、希望する解決内容など)
3 月 7 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方（3 社）からの事情聴取 (勧誘時の担当者、勧誘の方法、クリニック及びエステ業者並びに宝石販売業者の関係、契約書の内容、クリニック・エステ業者のそれぞれのサービス提供内容、希望する解決内容など) ・問題点の整理
3 月 13 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討 ・「あっせん案」の検討
3 月 29 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方（3 社）にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案及び合意書の確定
4 月 12 日 ～17 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方 3 社ともにあっせん案に同意)
4 月 19 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の内容の確認 ・報告書骨子の検討
5 月 7 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
5 月 18 日	第 6 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の内容の検討、確定
6 月 18 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料 2

申立人からの事情聴取

項目	内 容
契約内容	<p>① (第 1 契約) エステ 平成 21 年 12 月 13 日 99,000 円 (現金払)</p> <p>② (第 2 契約) 治療 平成 22 年 1 月 27 日 400,000 円 (クレジット払)</p> <p>③ (第 3 契約) 治療コース 平成 22 年 2 月 19 日 336,000 円 (現金払)</p> <p>④ (第 4 契約) 医療 平成 22 年 3 月 11 日 800,000 円 (クレジット払)</p> <p>⑤ (第 5 契約) 宝石 平成 22 年 4 月 15 日 360,150 円 (クレジット払、途中で現金払)</p> <p>⑥ (第 6 契約) 宝石 平成 22 年 4 月 26 日 402,150 円 (支払方法未確定)</p> <p>契約金額 : 2,397,300 円 既支払金 : 1,394,021 円</p>
勧誘時・契約時の状況	<p>誘引方法</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 21 年 12 月はじめ頃、携帯電話に無料エステ体験に当選したという内容のメールが届いたので、予約を入れた。 <p>第 1 契約 (平成 21 年 12 月 13 日 エステ 99,000 円)</p> <ul style="list-style-type: none"> 無料体験 (約 1 時間) 後、エステのトライアルのコース (岩盤浴、ハンドマッサージなど) の勧誘があり、契約した。 <p>第 2 契約 (平成 22 年 1 月 27 日 治療 400,000 円)</p> <ul style="list-style-type: none"> トライアルのコースの契約をしてから 2~3 回通った頃、エステの最中にエステティシャンから「このお店はエステをやっているが、クリニックの治療コースもやっている。契約すると 3 か月間は何回来ても金額は変わらない。治療なので効果がある。」という内容の話があり、効果を期待して契約した。 何回来ても金額が変わらないというので、週に 3 回くらい通った。 <p>第 3 契約 (平成 22 年 2 月 19 日 治療コース 336,000 円)</p> <ul style="list-style-type: none"> 契約の内容についての説明は一切なかった。同じ治療コースだと思い、指示に従って、契約書にサインをした。ほとんど記憶に残っていない。 現金を振り込んでくださいと言われてあわてたことを覚えている。 次々に契約をさせられ、おかしいと思ったが、信用していたので契約した。 <p>第 4 契約 (平成 22 年 3 月 11 日 医療 800,000 円)</p> <ul style="list-style-type: none"> エステティシャンから、今の治療コースの中でマッサージのサービス分がなくなるので、新たにマッサージの契約をして欲しいと言われた。「契約をしないと今の治療コースを続けられない。ここで止めても、今まで払ったお金は返金できない。」「新たな契約をしたら、第 2 契約のクレジット契約をキャンセルする。引き落とされた分は後で返す。」と言われた。 エステを継続して受けたい気持ちと、前の契約をキャンセルして既払金が戻ってくるなら良いという思いで契約した。 しかし、クレジットの引き落としが一向に止まらなかった。引き落としされるたびにクリニックに連絡したが「確認します。」と言うのみだった。その後、何度も申出て、やっとクレジットの解約処理がされた。 エステは 60 回以上通っており、後どのくらいエステを受けられるか心配だったので、

	<p>エステティシャンに何回も「後、何回エステを受けられるか。」という質問をしたが、「確認します。」と言われるだけで、答えはなかった。</p> <p>第5契約（平成22年4月15日 宝石360,150円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エステが終了したので帰ろうとしたら、エステティシャンから引き止められ、宝石（ネックレス）を購入して欲しいと言われた。何度も断ったが、話だけでもいいからと言われ、宝石販売業者の担当者とエステティシャンを交えて話を聞いた。やはり必要ないので断ると、エステ店長から「少し待って欲しい。」と言われ、店長が1人戻ってきて、「第3契約（治療コース）の既払金（336,000円）を返す。」と言われた。宝石の代金とほぼ同額だったので契約した。 <p>第6契約（平成22年4月26日 宝石402,150円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・宝石の契約のクレジット手数料（約8万円）が高かったので、無利息キャンペーンをしていたクレジット会社から借金をして、宝石の契約金を一括返済することにし、お金を持ってクリニックに行きエステ店長に頼んだ。この時、書類にサインをしたが、それは解約するために必要な書類だと思ってサインをした。 ・後から、「宝石はどれがいいですか。」と聞かれ新たな契約をしたことに気づき、クーリング・オフの手続をした。その後、手数料20,420円が引かれて返金された。 <p>第7契約（平成22年4月24日 治療コース402,150円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この契約（治療コース）は、全く知らない。
<p>医師のかかり方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約を締結後に、医師の問診を受けた。 ・医師の問診は、治療コースの契約をしたときと、血液検査をしてその結果が出たときの2回だけで、1回の問診時間は7～8分程度だった。医師からは「特に悪いところはなくとても優秀な方です。」という内容のことを言われた。点滴は2回くらい受けた。 ・印象としては、医師はクリニックに常駐していないように感じた。
<p>希望する解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第4契約（医療800,000円）を締結するときに、第2契約（治療400,000円）のクレジット契約をキャンセルして、クレジットで引き落とされた金額は後で返すという約束があったので、その約束を実行して欲しい。 ・第4契約（医療800,000円）のクレジット残債は、払いたくない。 ・第5契約（宝石360,150円）を締結するとき、第3契約金（既払金336,000円）を返すという約束があったので、その約束を実行して欲しい。 ・第6契約（宝石）をクーリング・オフした時、手数料（20,420円）を引いて返金されたので、その手数料を返金して欲しい。

資料3

相手方（クリニック及びエステ業者）からの事情聴取

エステ業者は、委員会での説明をクリニック理事に委任したため、両者の事情聴取を区別することが難しいことから、まとめて整理した。

項目	内容
契約内容について	<ul style="list-style-type: none"> ①（第1契約）エステ 平成21年12月13日 99,000円（現金払） ②（第2契約）治療 平成22年1月27日 400,000円（クレジット払） ③（第3契約）エステ 平成22年2月19日 336,000円（現金払） ④（第4契約）医療 平成22年3月11日 800,000円（クレジット払） ⑤（第7契約）治療コース平成22年4月24日 402,150円（支払方法未確定）
クリニックとエステ業者の提携について	<ul style="list-style-type: none"> ・クリニックとエステ業者は、顧客の紹介等を行うという提携を結んでいる。 ・クリニックとエステ業者の役員が重なっているということはない。 ・従業員は、エステ業者25名程度、クリニックは7名程度だった。 ・クリニックとエステを別々に開設していたが、現在の場所に移るとき、顧客に安心してもらうことができるので、名称をクリニックに統一した。クリニックの中で、エステ業者が「クリニック」という屋号を使って営業しているということである。 ・顧客がエステサービスを受けるときは、人材派遣の形でクリニックにエステ業者のエステティシャンが行き、エステの施術を行っている。エステ業者のエステティシャンがクリニックに同居して仕事をしているという頻度は少なくなかった。
契約内容について	<ul style="list-style-type: none"> ・クリニック契約に、エステメニューがある。 ・クリニックによるエステメニューとエステ業者のエステの違いは、契約の締結過程が違うということである。 ・クリニックの治療は、医師の問診を行った後、医療従事者、医師の免許をもつ者や看護師が契約締結し、その後、治療を行うというのが基本である。 ・エステ業者が行うエステの内容と、クリニックが行うエステの内容は、当然違うが、一部違いが非常にわかりにくかったり、違いがないエステもある。
個別の契約について	<p>第1契約（エステ 平成21年12月13日 99,000円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エステ契約である。契約書に記載されたクリニックの社名は、エステサービスを受ける場所がクリニックであるということである。 <p>第2契約（治療 平成22年1月27日 400,000円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3カ月間は何回通っても無料ということはない。治療を促進するためのエステは「サービスさせていただきます。」という説明をしている。 <p>第3契約（エステ 平成22年2月19日 336,000円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エステ業者と現金払のエステの契約を締結したと認識している。治療コースの契約ではない。申立人が、治療のクレジット契約書を持っていることについては、事情がわからない。 ・支払いは、契約を締結したそれぞれの業者に払って頂くことになっている。本件契約の領収書は、エステ業者の領収書とクリニックの領収書があるが、このことについては分からない。

<p>個別の契約について</p>	<p>第4契約（医療 平成22年3月11日 800,000円）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社控への契約書は、契約内容が空欄になっている。通常は決まっているが、顧客の要望が多い場合は、契約内容が決まらないまま契約をすることも稀にある。 ・医師の問診があった後に治療の内容を積み上げていって契約を締結するのが基本だが、稀には、契約を締結した後で医師の問診をすることもある。 ・2番目の契約（第2契約）を解約するという約束はしていない。申立人からは、支払いが厳しいという申出があった。 ・当該契約の医療行為は、ダイエット点滴や岩盤浴やマッサージなどである。エステの性格が強いということなので幾らか返金をするつもりでいる。 <p>第5（宝石）、第6（宝石）、第7（治療コース）の契約</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エステ業者と宝石販売業者は、業務提携の契約を結んでいる。クリニックはそのような関係にないので宝石の販売には関与していない。 ・宝石の契約に係ったエステ業者のエステティシヤンのレポートによると、二人分のネックレスを希望したが、二人分は高いので解約したいという申出があり、申立人の希望で、第5契約（宝石）は続行し、第6契約（宝石）はクーリング・オフをして「治療コース」の契約（第7契約）にしたと聞いている。
<p>全体として</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人は、気に入らなければ次々に契約をしないし、お店に足を運ばないだろうと思う。 ・申立人はエステをたくさん消化しており、少なからず喜んでいと理解している。 ・契約形態を改善したり、カウンセリングの仕方を改善したりなど、委員会の意見は未来に向けて事業を展開する上での糧にしていきたい。
<p>希望する解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約締結上で、不透明なかたちで契約が締結されていると当方が把握できたら、既払金を返金するつもりは十分ある。 ・解約をする上で当方の条件は、来店頻度が多くサービスに関して非常に喜んでいたことを申立人が認めることである。

相手方（宝石の販売業者）からの事情聴取

項目	内容
契約内容について	<p>①（第5契約） 宝石 平成22年4月15日 360,150円（クレジット払）</p> <p>②（第6契約） 宝石 平成22年4月26日 402,150円（支払方法は未確定）</p>
販売方法について	<ul style="list-style-type: none"> ・ジュエリーの販売を行っている。直売とタイアップ事業を展開している。 ・タイアップ事業は、エステサロンや美容室などと提携して、そこから客を紹介してもらい、当社の商品をもって行き展示販売を行うという展開をしている。 ・基本的にはお店の待合室を借りて、周りの皆さんが見えるようにテーブルとイスを用意して販売している。 ・売買契約書は複写になっており、クーリング・オフについて、法律で決められたことを念入りに説明して、その上で、契約書にサインをしてもらっている。
エステ業者との提携について	<ul style="list-style-type: none"> ・エステ業者とは「紹介販売契約書」を取り交している。 ・販売日を決めて、その後、エステ業者に集客をお願いし、契約が成立したら、紹介手数料を払うという形をとっている。
本件契約について	<ul style="list-style-type: none"> ・当該契約の販売員が退職をしているため、詳細の事情がわからないが、商品の説明は当社の従業員が行っている。 ・2つ目の宝石の契約（第6契約）は、クーリング・オフしたという連絡がエステ業者からあり、当社はすぐキャンセル処理をした。エステ業者が、手数料として20,420円を引いて返金していたという事実は知らなかった。 ・提携先の大事な顧客に宝石を販売するのだから、当該提携先を通してお金の処理をしないと問題になることがある。今回は、エステ業者と申立人との間でクーリング・オフの処理がされ、お金が申立人に戻っているものと思っていた。 ・2回続けて契約したり、キャンセルがあるなど、本件についてはおかしいと考えていた。申立人からの手紙とエステ業者の従業員のレポートにずれがあったが、センターが入っている場合は、折り合いがつくように解決をしてきたので、今回もそのつもりでいた。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・前向きに解決すると返事をしていたので、解約に応じるつもりでいる。

資料 4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成24年6月18日現在

氏 名		備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
上 柳 敏 郎	弁護士	
沖 野 眞 巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
織 田 博 子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
鎌 野 邦 樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	本件あつせん・調停部会委員
桜 井 健 夫	弁護士	
佐々木 幸 孝	弁護士	本件あつせん・調停部会長
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	
中 野 和 子	弁護士	
野 澤 正 充	立教大学法科大学院長・立教大学大学院法務研究科教授	会長代理
松 本 恒 雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	
米 川 長 平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有 田 芳 子	主婦連合会 副会長	
奥 田 明 子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	本件あつせん・調停部会委員
橋 本 恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 政治部 副部長	
事業者委員		(4名)
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
小 川 高 宜	東京工業団体連合会 専務理事	
堀 内 忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	本件あつせん・調停部会委員
間 部 彰 成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	