

平成28年7月4日
生活文化局

～ 東京都消費者被害救済委員会に付託 ～
タブレット端末を利用した学習サービスの解約に関するトラブル

本日、東京都消費生活条例に基づき、東京都知事は、東京都消費者被害救済委員会（会長 村千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、「タブレット端末を利用した学習サービスの解約に係る紛争」の処理を新たに付託しましたので、お知らせします。

付託案件の概要

○ 契約内容等

	契約者	利用者 ※契約時	利用期間	支払金額
申立人A	40歳代女性	子:6歳(未就学児)	9月から約2か月	約5万8千円
申立人B	40歳代男性	子:7歳(小学2年生)	12月から約1か月	約4万7千円

○ 申立人らの主張による紛争の概要

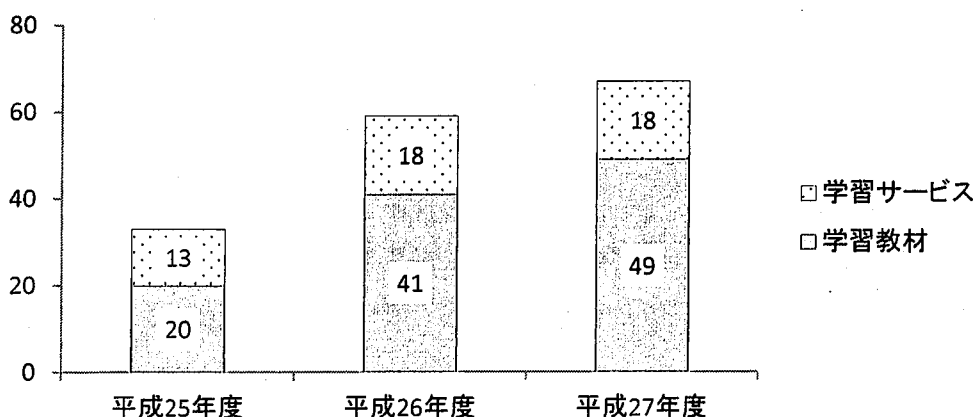
平成27年に、ショッピングモールの一角で、子がタブレット端末を利用した学習サービスの体験をした。その際、相手方から、タブレット端末による自習と有名大学の大学生による個別フォローをセットにした学習サービスを月額約3千円の基本料で利用できる、学校で進む速さよりも早く進む先取り学習をしたら利用料が加算される、との説明を受けた。子が希望したため、その場で申し込み、学習を始めた。

初月に思ったよりも高額な料金を請求されたため、相手方へ問い合わせると、基本料1年分の一括払い(約3万2千円)と先取り学習による加算利用料の合算額とのことだった。

しかし、申立人Aの子は、タブレットのテストで1回目に0点を取り、正解を丸暗記して2回目に100点を取ることを繰り返しているのに、掛け算が理解できているとされていた。申立人Bの子は、まだ1年生と2年生の問題を解いていた。申立人らは、このような状況で先取り学習とされ高額な利用料がかかることに納得できず、学習効果も見込めないため、解約を申し出た。

申立人らは利用料等の返金を求めたが、相手方は、基本料1年分の返金はしない、利用料も規約どおりの課金のため返金しない、ただし今回はタブレット端末を下取りし、数千円を返金するという対応だった。

《参考》子供向け学習サービス・学習教材の解約に関する相談件数の推移



【問合せ先】東京都消費生活総合センター 活動推進課
電話：03-3235-4155

主な問題点と付託理由

1 主な問題点

- (1) 申立人らは、相手方の提供するサービスの内容や先取り学習の課金の仕組みについて、勧誘時の説明やパンフレットの記載内容等によって誤認していた可能性がある。消費者契約法で主張できることはないだろうか。
- (2) 中途退会しても基本料1年間分を返金しないとする規約は、相手方のサービスの提供方法によっては、消費者契約法の平均的な損害を超える額を請求する条項や消費者の利益を一方向的に害する条項に該当し、無効となる可能性があるのではないか。
- (3) 本件のような、タブレット端末を使った自習と子供の学習状況に合わせた個別のフォローをセットにした学習サービスは、特定商取引法で規律する取引に該当する可能性はないだろうか。

2 主な付託理由

子供向け学習サービスや学習教材の解約に関する相談件数が増加している。さらに情報化の進展によりタブレット端末を使った新しい学習サービスも普及しつつある。今後も本件と同様の相談が寄せられるおそれがあり、委員会で解決指針を示す必要があることから付託した。

東京都消費者被害救済委員会

■設置の目的

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を設置しています。

■紛争処理の仕組み

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であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

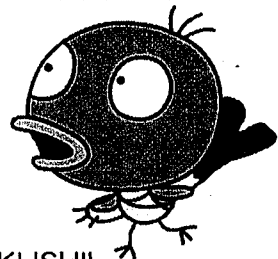
委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

■結果の活用

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。

★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。



©YUKI ISHII

～ 東京都消費者被害救済委員会に付託 ～ 「脱毛し放題」エステの中途解約に係るトラブル

本日、東京都消費生活条例に基づき、東京都知事は、東京都消費者被害救済委員会（会長 村千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、「脱毛エステの中途解約に係る紛争」の処理を新たに付託しましたので、お知らせします。

付託案件の概要

- 申立人 20歳代女性（学生）
- 契約内容等 脱毛エステ（全身・顔） 契約金額約36万円
（クレジット支払総額約42万円、支払回数35回、支払済額約6万円）

○ 申立人の主張による紛争の概要

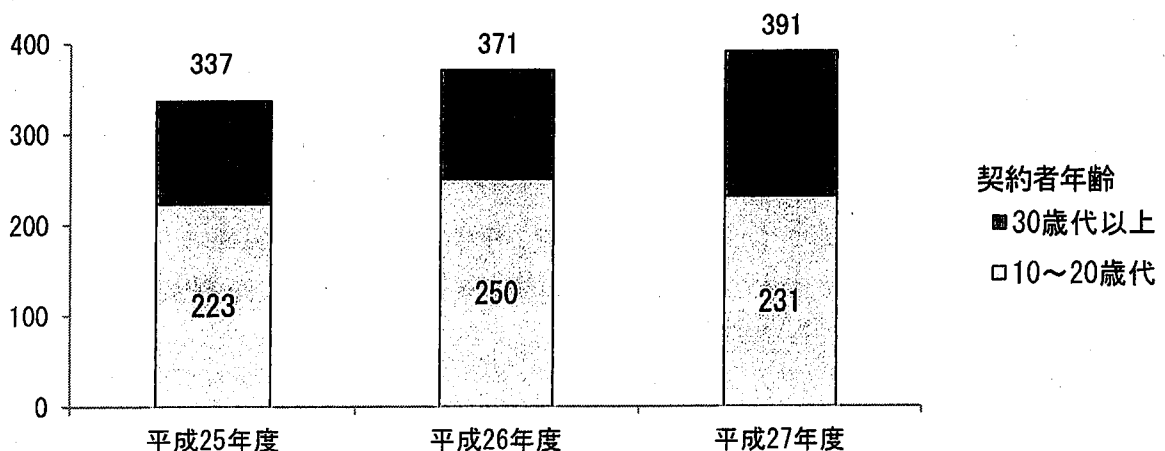
申立人は、インターネット上で「全身脱毛し放題」、「月額〇〇円」との広告を見て、平成28年1月にエステ店（以下「店」という。）の無料カウンセリングに出向いた。

店で全身脱毛したいと伝えると、顔の脱毛も同時に受けるよう勧められ、全身と顔の脱毛施術を契約し、支払額が毎月1万円程度になるようクレジット契約も結んだ。施術回数は「全身は回数無制限、顔は12回」で、施術を8回受けると解約できなくなると説明された。解約した場合の精算方法の説明は特になく、受け取った会員証にも「全身（無）、顔・鼻下（12）」と書いてあった。

その後、全身と顔の施術を同時に4回受けた。効果に個人差があると説明されたが、思っていたほどの効果がなかった。8回で解約できなくなることや月々の支払が気になってきたため、解約を申し出た。すると、店の契約担当者と話すよう言われたが、連絡がとれなかったり、店へ来るように言われたりして、すぐに解約手続をしてもらえなかった。

ようやく送ってもらった解約計算書は、契約した施術回数は全身と顔が各8回であり、そのうち各4回分の施術を受けたとして計算されて、十数万円の追加支払を求めるものだった。申立人は、「回数無制限、脱毛し放題」と聞いていたので納得がいかない、クレジットの契約書面には「脱毛20回」と書いてあって書面不備があるなどと主張したが、店側は認めなかった。

《参考》脱毛エステの解約に関する相談件数の推移（東京都内）



【問合せ先】 東京都消費生活総合センター 活動推進課
電話：03-3235-4155

主な問題点と付託理由

1 主な問題点

(1) 申立人は、広告や勧誘時の説明によって、脱毛の施術回数を、全身については「回数制限なしの脱毛し放題」、顔については「12回」と認識していた。一方、エステ店は、「期間1年で施術回数8回」が契約内容であり、付帯無料サービスとして、全身については満足するまで、顔についてはプラス4回の施術を保証しているに過ぎないと認識していることが推察される。

エステなどのサービス提供契約は、施術期間や施術回数が契約の重要事項と考えられる。この重要事項について、意思の不一致がある場合、契約の成立について、どのように考えるべきだろうか。

また、「回数無制限」や「脱毛し放題」などの施術回数が不確定な場合において、中途解約の精算をどのように行うべきだろうか。

(2) 本件は、支払のためクレジット契約が締結されているが、クレジット契約書には施術回数について「20回」と記載されており、当事者の認識をさらに混乱させている。割賦販売法上、どのように評価をすべきだろうか。

2 主な付託理由

脱毛エステの解約に関して、毎年、都内の消費生活センターに年間300件超の相談が寄せられている。中でも、「脱毛し放題」や「月額〇〇円」という表示につられ、高額なエステ契約を締結してしまう10代、20代の若者からの相談が多数あることから付託した。

東京都消費者被害救済委員会

■設置の目的

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を設置しています。

■紛争処理の仕組み

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であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

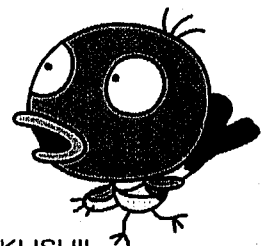
委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

■結果の活用

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。

★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。



— 東京都消費者被害救済委員会に付託 —
「いわゆる健康食品の定期購入契約に係る紛争」と
「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」の2件

本日、東京都消費生活条例に基づき、東京都知事は、東京都消費者被害救済委員会（会長 村千鶴子 弁護士・東京経済大学現代法学部教授）に、2件の紛争処理を新たに付託しましたので、お知らせします。

1 「いわゆる健康食品の定期購入契約に係る紛争」

- 申立人 4名（30歳代から50歳代の女性）
- 契約内容 日焼け止めサプリメントの購入契約

《紛争概要》

申立人らは、日焼け止め効果をうたうサプリメントを、モニターとして500円で購入できるという広告を見て、スマートフォンから注文した。ところが商品が届いた後に、6回以上継続して購入しなければならない定期購入契約であることが分かった。

サプリメントが体に合わないため、次回以降は解約したいと販売店に申し出たが、解約するならば高額な違約金を請求すると言われ、解約に応じてもらえない。代金債権を譲り受けたという代金決済会社に、販売店とトラブルになっていることを伝えているが、請求され続けている。

《付託理由》

都内消費生活センターには、通信販売による健康食品の定期購入に係る相談が多数寄せられており、平成28年度は既に1,200件を超えている。代金決済会社への債権譲渡の問題が関わるなど、紛争解決の指針等を示す必要があることから付託した。



2 「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」

- 申立人 1名（50歳代の女性）
- 契約内容 エステ施術及びサプリメント購入契約

《紛争概要》

申立人は、エステ10回コースとエステを受ける前に飲む必要があるというサプリメントの契約をした。エステの施術がまだ半分以上残っている時に、エステ店から10日後に料金が値上がりするから今のうちに契約するようにと勧誘され、別途20回のコースを契約した。その後、事情があって中途解約を申し出たが、エステ店は「自己都合による解約はできない」と書面に記載されていると言って解約に応じない。サプリメントについては契約書面に記載されておらず、領収書しか受け取っていない。

《付託理由》

都内消費生活センターには、エステの解約に関する相談が毎年多数寄せられている。その中でもクーリング・オフや中途解約の申出に応じないという相談は毎年40～50件前後と多いことから付託した。

※各紛争案件の詳細は、別紙のとおりです。

【問合せ先】東京都消費生活総合センター活動推進課
電話：03-3235-4155

東京都消費者被害救済委員会

■設置の目的

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を設置しています。

■紛争処理の仕組み

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であると判断されたときは、知事は、委員会に解決のための処理を付託します。

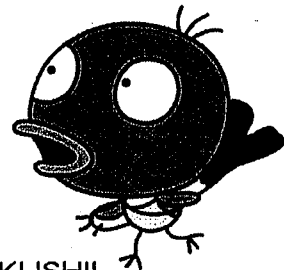
委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

■結果の活用

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。

★困ったときにはまず相談を！！

おかしいと思ったら、最寄りの消費生活センター
にご相談ください。



©YUKI ISHII

1 「いわゆる健康食品の定期購入契約に係る紛争」

◆ 付託案件の概要

- 申立人 30歳代から50歳代の女性4名
- 契約内容 日焼け止めサプリメントの購入契約

《紛争概要》 申立人らの主張による紛争の概要は次のとおりである。

平成28年の夏（6月～9月）、スマートフォンでウェブサイトを見ていた時に、飲むだけで日焼けを防止するというサプリメントが、モニターとして500円で購入できるという広告が目にとまった。500円ならば試してみようと思い、申立人らはスマートフォンから注文した。しかし、商品が届いた後に、初回のみ500円だが、2回目以降は六千数百円で6回以上継続して購入しなければならない定期購入契約であることが分かった。

申立人らはサプリメントを飲むと気分が悪くなるため、2回目以降は不要であると販売店に伝えようとしたが、何度かけても電話が繋がらなかった。やっとつながっても、販売店から「6回継続の定期購入契約であり、このことは広告に書いてある。」「解約するならば、違約金として2万7,000円を請求する。」などと言われた。しかも申込時に見た広告は、すでに変更されており、見るできない。

代金の支払方法はいくつかから選択でき、「後払い」を選んだところ、それは売買代金が販売店から代金決済会社へ債権譲渡される仕組みだった。販売店との間でトラブルになっていることを代金決済会社へ伝えたが、その後も請求書が送られ続け、督促状まで届いている。

◆ 主な問題点と付託理由

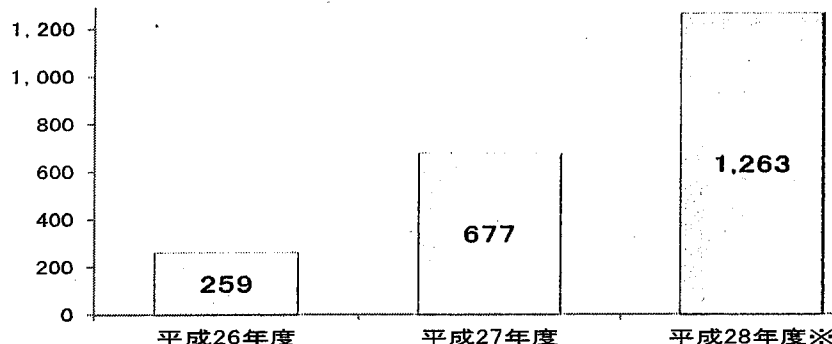
《主な問題点》

- ウェブ上の広告表示によって、申立人らは500円でサプリメントを試してみる契約だと認識して申し込んでいるが、実際は7回目以降でなければ解約できない定期購入契約だった。正確な契約内容を確認できず誤認して申し込んだ場合、申立人らは錯誤による無効の主張ができるのではないか。
- 申立人らは、サプリメントを飲むと気分が悪くなると言っているが、サプリメントが体に合わない消費者に、中途解約を認めない販売店の対応に問題はないか。
- 販売店は、2回目で解約した場合、2万7,000円の違約金が発生すると言っているが、違約金の額に問題はないか。
- 申立人らは、販売店との間にトラブルがあることを、代金決済会社に伝えているが、代金決済会社は申立人らに請求をし続けている。申立人らは代金決済会社に対して、請求を止めるよう求めることはできないのだろうか。

《付託理由》

都内消費生活センターには、通信販売による健康食品の定期購入に係る相談が多数寄せられており、平成28年度は既に1,200件を超えている。代金決済会社への債権譲渡の問題が関わるなど、紛争解決の指針等を示す必要があることから付託した。

《参考》通信販売での健康食品の定期購入に係る相談件数の推移（都内消費生活センター合計）



※平成28年度の数值は
平成28年12月31日
現在の登録件数

2 「エステ及び関連する商品の解約に係る紛争」

◆ 付託案件の概要

- 申立人 50歳代の女性
 - 契約内容 エステ施術及びサプリメント購入契約（契約総額 約92万円）
- 《紛争概要》 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、エステ店で体験コース（3回で3万円）の施術を受けた際、勧誘されて10回コース（約24万円）を契約し、施術に必要なサプリメントAも併せて購入した（10か月分、約13万円）。
- 施術の度に、サプリメントを飲用しているかを確認され、飲み忘れがあると施術が予定通りできないと言われた。また、施術効果をさらに高めるために別のサプリメントBを勧められ購入した（3か月分、約4万円）。4回目の施術時に、10日後に1回分の施術料金が1万円上がると言われて、20回コース（約44万円）を契約した。また、サプリメントBも追加で購入した（3か月分、約4万円）。
- 20回コース契約後、夫から遠方に転勤するかもしれないと言われて、慌てて20回コースを解約したいとエステ店に電話で連絡した。契約書面に中途解約できると書いてあったが、エステ店からは「証明書なき自己都合による解約は認めない」と概要書面に記載されているとして中途解約を断られた。
- このような対応に不満があり、もう施術を受けたくないので、10回コース（4回施術済）も中途解約をしたい。また、未開封のサプリメントは不要なので返品したい。この申出をエステ店に伝えたが、全く応じない。
- なお、施術を受けるために必要と言われ購入したサプリメントについては契約書面に記載されておらず、領収書しか受け取っていない。

◆ 主な問題点と付託理由

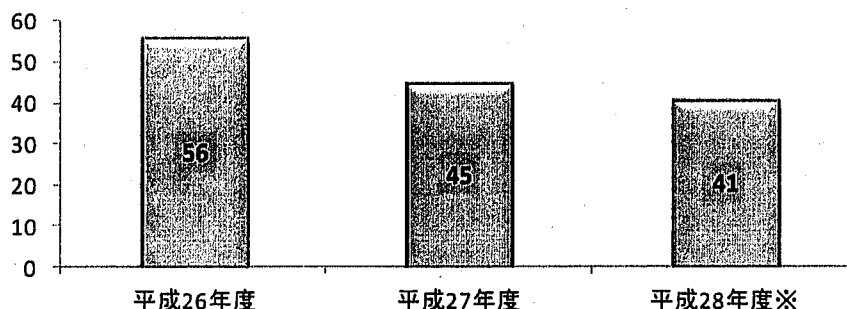
《主な問題点》

- エステについては特定商取引法で中途解約制度が設けられていて、「証明書なき自己都合による解約は認めない」という特約は無効ではないだろうか。
- サプリメントは施術に必要と説明され購入していることから、特定商取引法で規定する関連商品と考えられるのではないだろうか。この場合、契約書面に関連商品の記載がなかったことから、クーリング・オフの可能性もあるのではないだろうか。

《付託理由》

都内消費生活センターには、エステの解約に関する相談が毎年多数寄せられている。その中でもクーリング・オフや中途解約の申出に応じないという相談は毎年40～50件前後と多いことから付託した。

《参考》 エステ契約での解約に応じないという相談件数の推移（都内消費生活センター合計）



※平成28年度の数値は
平成28年12月31日
現在の登録件数