

**不安をあおって強引な契約！**

肌年齢は50歳!?

**エステサロンを指導しました**

～格安メイク体験・無料体験から若者に高額契約を～

福岡市消費生活センターでは、20歳代の若年者に路上で格安でメイク体験をしないかと声をかけ、「無料商法」により後日エステサロンに出向かせ、エステティックサービスを勧誘し契約させていたA事業者に対し「福岡市消費生活条例」第22条第1項に基づき調査を行いました。その結果、第21条第1項に規定する不当な取引行為を行っていると同認められたため、条例第22条第2項に基づき文書にて是正指導を行いましたので情報提供します。

エステティックサービスについては消費生活センターへの相談が多いサービスの一つですが、特に社会経験の少ない20歳代の若年層への販売においてトラブルが目立っています。

気を付けたいのが街で声をかけ「無料でエステ体験が受けられる」と予約を入れさせ、本来の目的であるエステコースへ誘導するという「無料商法」による販売形態です。消費者被害を未然に防止するため、一般的な手口や対処法等について報道いただきますよう、よろしくお願いいたします。

**1. 是正指導を行った事業者について**

(エステティックサロン経営A事業者 指導日 平成24年2月27日)

**(1) 本市における事業者に関する相談等の状況**

- ①相談件数： 13件（平成23年2月～24年2月）＊平成22年度口頭指導後の件数  
②契約者の年齢

★全て**20歳代前半の若年層（平均年齢21歳）**、そのうち**学生が約5割**を占めている。  
**最年少は20歳**

20～24歳
13件（100.0%）
うち学生6件（46.2%）

**③契約額**

・平均契約額約 50万円，最大契約額約 100万円

**④相談事例**

○街で長時間立ち話をされ断り切れずサロンに行った。もらったチラシからメイクのお店と思っていたらエステサロンだった。次は無料で顔をすると言われ予約をして翌日再度向かったが、契約の話があることは聞かされていなかった。

血液の音を聞く機械をあてられドロドロなのでサプリも必要と言われた。プランを2～3回作りかえられ最後は店長が直々に考えたプランという風なことも言われて、諦めて契約することにした。職業はバイト先、年収は携帯の料金と学費とバイト代を合算した金額を書いていたと言われた。

○最初の契約から1ヶ月半経過したところで新たにサプリメントとスキンケアセット、サポーター等の契約を迫られた。断ると数量を落としてきて、何度も断ったがしつこく勧誘された。

## (2) 是正指導を行った不当な取引行為の内容

- ① 「化粧品が1本8千円もすること」や「36回払いにすると手数料が9万円近くになること」など取引の内容、条件、仕組み等について消費者の知識、経験、判断能力、取引目的、年齢、収入、財産状況、社会生活上の地位等に応じた適切な説明をしないまま契約の締結を勧誘、契約させる。(消費者に適合しない説明)
- ② 「**格安でメイクをやっている**」「**近いし雰囲気だけでもみてみないか**」「**1万円する無料体験チケットをプレゼントする**」などと販売意図を隠して本来の目的のエステサービスを勧誘、契約させる。(販売意図の隠匿)
- ③ 「上の人に頼んで特別に安いプランにできた」と値引きを強調し、取引条件が著しく有利と思わせる説明をし契約を締結させ、消費者が契約締結の意思を形成する上で重要な事項について誤信を招く情報を提供する。(優良・有利誤信情報の提供 及び 重要事項に関する誤信情報の提供)
- ④ 「**足の血流量が良ければ、老廃物が流れて、代謝が良くなり、肌も良くなる**」「半年間でニキビがきれいに治る」「**一つは体の毒を出すサプリで、もう一つはリンパの流れをよくしてくれる**」と説明するなど将来における不確実な事項について断定的な判断を提供し、契約させる。(断定的判断の提供)
- ⑤ 契約を締結する意思がない旨を表明している消費者に対して、消費者に対し複数人でしつこく勧誘し契約するまで威圧的言動等を用いて長時間勧誘をする。(威圧・困惑行為)
- ⑥ 消費者の水分量や血流量を計測し、その結果について「**本当ありえないよ**」「**今までの最低新記録**」、肌の診断をして「**20歳代だが、肌年齢は50歳位**」と言って、周りのスタッフも一同に驚く素振りを見せるなど消費者の健康やその他の不安をことさらあおる言動等を用いて契約を締結させる。(心理的不安に乗じた勧誘等)
- ⑦ 商品又はサービスを販売する目的で、親切を装う行為や無償のサービスの提供を行うことにより、これによって生じる消費者の心理的負担を利用して、契約をさせる。(心理的負担に乗じた勧誘等)
- ⑧ 消費者が事業者提供した収入、職業等の情報とは異なる情報を記載した契約書を作成して消費者に不当に不利益をもたらすこととなる内容の契約をさせる。(契約書面の虚偽記載)
- ⑨ 当センターに相談を寄せた契約者で**最も多い年代が20歳代**で、その多くは**安定した収入のない学生**である。このような消費者に対し高額なエステサービスを勧誘し契約させること、さらに長期のローン契約を認めることは社会通念上不相当と認められる。(消費者に適合しない契約)

## 2. 当センターに寄せられたエステティックサービスの相談概要について

### (1) 相談傾向

- 平成22年度のエステティックサービスに関する相談件数は247件で、うち160件が20歳代までの若者からの相談である。
- 若者層の相談における問題商法の中で最も多いのは「無料商法」(207件)で以下「サイドビジネス商法」(49件)、「マルチ商法」(39件)、「キャッチセールス」(34件)、「次々販売」(27件)の順となっている。「エステティックサービス」においては前述の問題商法のほとんどに関係しており、特に販売方法に問題の多いサービスと言える。

## (2) 「無料商法」「次々販売」「アンケート商法」 手口と問題点

- 街頭で「無料体験をやっていきます」と告げたのみで、エステサービス契約の勧誘が目的であることを隠してサロンの予約を誘導し、無料体験を受けた直後に個室でアンケートの記入と感想などを聞いて雰囲気や和ませて、コースの説明と称して高額な契約を勧誘し、断りづらい状況にすることが多い。
- 路上でアンケート調査と称して呼び止めて、アンケートに答えたら「お礼に無料で肌の様子を見てあげる」とサロンへ連れて行き、肌の診断後「肌がボロボロ」や「毛がすごいので脱毛した方がいい」と消費者を不安にさせる。そして「美顔コースと化粧品を使うときれいになる。クレジットなら月々1万円で買える」「脱毛を6回受ければ、毛質が変わり薄くなる。1年間の保証付きで6回分はサービス」と長期の分割払いを前提とした高額な契約を勧める。
- また来店の際に、次々とサプリメントなど別の商品を勧誘・契約させる。脱毛の場合は、効果が出ないと別のクリニックに案内し、更に高額な契約を追加契約させる。

## 3. 対処法

- 必要のない契約ははっきり断ることが大切です。一度無料体験を受けると断りづらくなりがちなので、路上で知らない相手から声をかけられても相手にしないようにしましょう。最近の手口としては、事業者は明確にキャッチセールスと分からないように勧誘をしていますのでくれぐれも注意しましょう。
  - 「いまだけ」「ここだけ」「あなただけ」の甘い言葉に惑わされないようにしましょう。
  - 「肌がボロボロ」など事業者の説明をうのみにして慌てて契約しないようにしましょう。水分量や血流量を計測した数値は、事業者の販売ツールでしかありません。そのような数値がなければ契約がとれないエステとして受け止めましょう。
  - エステティックサービスを契約するときは、できれば複数の事業者の料金表や口コミを比較検討しましょう。コース料金が必ずしも安いとは限りません。
  - エステティックサービス※の場合は契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフ（無条件で契約を解除することができる制度）できます。  
※エステティックサービスのクーリング・オフ、中途解約は、契約期間が1か月及び契約金額が5万円を超えるものに適用されます。
- また、クーリング・オフ期間経過後も中途解約できます。あきらめず早めに消費生活センターにご相談下さい。

### ご相談は…

福岡市消費生活センター相談コーナー

相談受付 月～金（祝日を除く）9時～17時

第2,第4土曜日10時～16時（電話のみ）

電 話 781-0999

インターネットからも受付中！

福岡市消費生活

検索

### 【問い合わせ先】

市民局生活安全・危機対策部

消費生活センター相談指導担当

電話712-2929（内192-4711）

担当 上園，藤崎