

20歳代の若年層のトラブル多発！

エステサロンを指導しました

～無料体験の後に待ち受ける強引な勧誘と高額契約～

福岡市消費生活センターでは、20歳代の若年者に「無料商法」により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「無料でエステ体験が受けられる」と街で声をかけ予約を入れさせ、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23年10月3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：29件（平成22年11月～23年9月）＊平成22年度口頭指導後の件数

②契約者の年齢

★9割超が20歳代の若年層（平均年齢23歳），そのうち学生が約4割を占めている。

最年少は20歳

20～24歳	25～29歳	30～34歳	不明（無回答）
22件(75.9%)	5件(17.3%)	1件(3.4%)	1件(3.4%)
うち学生11件(37.9%)			

③契約額

- ・平均契約額 約20万円
- ・最大契約額 約75万円

(2) 是正指導を行った不当な取引行為の内容

- ① 「無料モニターやっています」「アンケートをやっています」「無料体験をしませんか」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)
- ② 「6回コースだが12回受けられる」と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たり、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したりする。(重要事項に関する誤信情報の提供、優良・有利誤信情報の提供等)
- ③ 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、個室で契約するまで威圧的言動等を用いて長時間勧誘する。(威圧・困惑行為)

- ④ 「毛がすごいので脱毛をした方がよい」「体脂肪がついているのでこのままでは年をとってから大変になる」と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）**
- ⑤ 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）**
- ⑥ 「引越や借金など止むをえない理由でなければ解約できない」「解約は留学など特別な場合しか通常は認められない」「商品でしか返せない」と説明するなど契約の解除権の行使を不当に拒否したり、妨げたりする。**（不当要求による解除等の妨害）**

（3）相談事例

- 街で「エステの無料体験をしないか」と声をかけられ「今しか空いていない」と言われその日のうちにサロンに行き、体験を受けた。つづいて外から見えないような個室で2人きりになり女性の店員から、「体験後3回施術すれば毛質が変わり毛が薄くなり抜ける、店舗拡大のキャンペーン中で6回コースだが12回受けられる」と説明されたので契約。3回近く受けたが全く変わらず毛も抜けない。解約を申し出ると、6回コースのうち3回消化したものととして解約精算書を作成、勧誘時の12回受けられるという説明と異なった。
- 学生で一人暮らしだったが、1年間施術が受けられる20万円のコースを勧められた。月5千円の分割払いにしても3年程支払い続けなければならない金額だったので、親に相談してみないと…と断ると、「自分のことだから自分で決めないと」とか「アルバイトしてるんだから自分で決められるでしょ」とか「この値段でできるのは今来てもらった人だけ。今結論を出さないと」と言われた。
- 無料のマッサージをしませんかと誘われて店に行ったところ「毛がすごいので脱毛をした方がよい」と強くすすめられ当日のうちに6回脱毛コース18回払いで約25万円の契約をした。3回程度通ったが、効果も感じられずにいた。すると「あまりにも毛が濃いので、美容皮膚科を紹介する」と言われ紹介先の美容皮膚科に行き、顔・首・背中・わき・ひざ下の脱毛を36回払いで契約した。
- 声をかけられた時にはアンケートに答えるという話で、アンケートを書いていると勧誘が始まり、体脂肪がついているのでこのままでは年をとってから大変になるといわれ足の痩身の契約をした。
- 不信な点が多かったので解約したいと電話で申し出ると来店が必要と言われ、店に行くと、担当者は、引越や借金など止むをえない理由でなければ解約できないようなことを言うので、解約できないのかと追及すると、キャンペーン前の金額に戻るとか商品でしか返せないと説得された。

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」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」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。

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。
 - 「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。年中キャンペーンと称して勧誘しているところもあります。
 - 「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。
 - 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、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 上蘭，藤崎