

# 「エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入に係る紛争案件」報告書

## (概要)

### 1 紛争案件の概要<報告書3～4ページ>

相手方(事業者。以下「甲社」という。)は、主にエステティックサロン(以下「サロン」という。)の経営や化粧品・エステ関連商品の開発や販売に関する事業を行っている。

甲社は、当初消費者(以下「申出人」という。)に電話によるアンケートで接触を図り、そのお礼として、申出人の希望にしたがいエステティック(以下「エステ」という。)無料体験チケットを送付した。

無料体験を行うために日時を予約のうえでサロンを訪れた申出人は、従業員との話の中で商品やサービスの勧誘を受けた結果、クレジットによる美容器具や健康食品の購入契約をした。しかし、申出人は商品が到着した際に契約を思い直し、商品も未使用であったので甲社に対し解約を申し出たが、甲社ではこの時点で「クーリング・オフ期間」を過ぎていることを理由に解約に応じられないとした。その後、申出人は解約を目的として横浜市消費生活総合センター(以下「センター」という。)に相談し、2回にわたり申出人・甲社の間に話し合いの場が持たれたが、双方の合意による解決がなされなかった。

横浜市(以下「市」という。)はセンターから報告を受け、センターによる解決が困難と判断し、申出人の意思確認のうえで条例に基づき横浜市消費生活審議会(以下「審議会」という。)へ付託した。

### 2 処理の経過と結果<報告書5～10ページ>

#### (1)平成14年 9月24日 消費者被害救済部会開催

市からの付託案件の概要説明とあっせん・調停担当委員(以下「担当委員」という。)の指名、進め方についての審議

#### (2)平成14年10月 3日 付託案件に係る審理(第1回)開催

申出人に対する契約時の状況等の聴き取り

#### (3)平成14年10月16日 付託案件に係る審理(第2回)開催

甲社に対する契約時の状況等の聴き取り

#### (4)平成14年11月 8日 付託案件に係る審理(第3回)開催

甲社から解決に向けた意向が提示され、その取扱方法を検討

#### (5)平成14年11月29日 付託案件に係る審理(第4回)開催

甲社から解決に向けた具体案が提示されたが、この内容について担当委員が検討を行った結果、妥当なものと認めた。また、甲社の提示内容について、申出人の受諾意思が確認されたため、担当委員による審理を終結した。なお、甲社より提示された具体的内容は次のとおり。

申出人の購入契約及びクレジット契約の解除 申出人の甲社への商品の返品  
に係る費用は甲社の負担

#### (6)平成14年12月19日 付託案件に係る審理(第5回)開催

本案件に係る手続書面の確認及び報告内容(報告書)についての検討

#### (7)平成14年12月19日 消費者被害救済部会開催

市への報告内容(報告書)などについての確認

(その後、本案件について審議会委員全員の確認を経て、報告書を横浜市長へ提出)

### 3 報告にあたっての委員コメント<11～15ページ>

#### (1) 本案件の審理について

本案件は甲社の「申出人の意向に沿って解決したい」という意思表示がなされたことにより、担当委員からの解決案の提示には至らず解決した。この事例のように付託により部会の審理が開始され、問題点の整理をする中で解決に結びつくこともあり得るという点で、部会によるあっせん・調停制度は消費者被害救済のために有効に機能したものであると考えられる。

また、本案件において問題点としているのは次の点である。

書面について、「商品引渡時期」といった法定記載事項への記載を欠いたことは書面交付がないと評価することも可能であり、そうであればクーリング・オフは行使期間内であったとも考えられる。

販売方法について、無料体験を「誘い水」とした長時間の勧誘、「キャンペーン期間」の告知方法などは消費者に対し困惑をもたらす勧誘といわれてしまう可能性は十分にある。

これらの点から、本案件の解決は、甲社からの解決提案があったことを評価しつつも、適切なものであったものと考えられる。

#### (2) 申出人(消費者)に対して

申出人に対しては次の点を指摘したい。

クーリング・オフができることを全く知らなかったわけではなく、大まかには知っていたながら行動(クーリング・オフ行使)に移さなかったと思われること。

商品の未着について事業者へ問い合わせているのは、甲社へ商品が欲しいので送ってもらいたい、との意思あるものと理解されてしまうことも考えられること。

契約は成立していたにもかかわらず、商品が届かないことで「契約が完了した」という意識を持てなかったのではないかということ。

意識という点では、無料でサービスを受けることに対し疑問を持ち、家族に事前に相談するなどの対応があれば、サロンに行くことや、契約などもあるいはなかったのではないかということ。

#### (3) 相手方(事業者)に対して

甲社が本案件について解決に向け申し出を行った点は、本案件の迅速な解決につながったものと評価したい。ただし、次の点について指摘したい。

書面の「商品引渡時期」欄が未記入であったこと。

商品到着時期がクーリング・オフ期間を経過しているということ。

販売・契約方法について、「キャンペーン期間中」「今日限り」(実際には数日残っていた)という表現を用い、申出人に「自分だけの特典」と思わせるような面もあったと考えられること。また、所要時間は事前に申出人に「3時間弱」と伝えていながらも、申出人が「長く感じ、疲れていた」状況の中で当日に契約する必要がなかったのではないかということ。

「商品やサービスに関する説明は事前に確認をとっている」とのことだが、販売意図のあることを明確に告げ、納得したうえでの無料体験を受けてもらうことがさらに必要ではないだろうか。そうすれば無料体験による契約トラブルの減少にもつながると考えられるし、そうでなければ条例の規定(「不当な取引行為の禁止」事項)に該当するおそれもあると考えられる。

審議会としては、甲社においては、本案件を通して論点となった内容について、今後の事業活動等において自主的改善を図るよう求めたい。

#### (4) その他

##### 信販会社に対して

加盟店を通して広範囲にわたり顧客を獲得している信販会社は、加盟店の事業についての審査・管理を行う社会的な責任があるものと考えられる。また、消費者に対しても、クレジットを使わないと現金では購入できない金額であることや、契約に慣れていないことも想定し、契約の確認や支払いを延滞した際の返済規定の説明など、慎重な対応が必要であったものとする。したがって審議会としては、本案件における信販会社（乙信販）に対し、今後も加盟店の実態把握及び適正な審査・管理を、また消費者への与信に対し適切な配慮を行うことにより、加盟店と消費者間のトラブルの未然・拡大防止に一層努めるよう要望したい。

##### 消費生活総合センター及び横浜市経済局に対して

センターや経済局は、紛争当事者双方と審議会委員の間にたつて連絡調整等を行う機会が多いので、その役割は紛争案件の解決において、極めて重要である。したがって、今後も、部会による円滑な解決に向け十分な調整を行っていただきたい。

##### その他（クーリング・オフの規定等について）

今後はこのようなトラブルを避けるために、例えば将来の法改正の際に、クーリング・オフの期間の延長や起算日の考え方について、例えばクーリング・オフの起算日を「商品の到着時とする」などの検討を関係機関へ求めることも必要と考える。

また、本案件の申出人は、契約取引全般における認識、商品内容などについての熟知、さらに以後数年にわたる分割払いと家計管理への影響についての判断等において、十分な理解の上で契約を行ったものとはいえないことから、消費者教育が不可欠なことを示している。翻って考えるに、今日の消費者取引における両当事者の対等性に基づく消費者の自己責任が強調され、それがより求められることは問題であり、何より情報や経済的力関係の格差是正を前提とした、事業者による消費者への必要十分な情報提供や、公的部門における一層の消費者教育支援活動が急務である。