

## 気になる相談（令和3年11月）

### 脱毛エステの解約に関するトラブルに注意

脱毛エステの中途解約・精算時にトラブルが生じたという相談が多くみられます。

#### 【相談事例】

- インターネットで評判の良かった脱毛サロンに出向いた。「40万円支払えば永久に脱毛が受けられる。これ以上お金はかからない」と説明され、個別クレジットを組み分割払いで契約した。1回目の施術を受け、痛みがあることを伝えたら「効果がなくなるので我慢して」と言われた。施術は3か月に1度しか受けられず、これ以上続けられないと思い、解約を申し出たら1回目の施術代8万円と違約金2万円で合計10万円の解約料を請求された。1回しか施術を受けていないのに解約料が高額で納得できない。
- 未成年の娘のために脱毛エステを契約しようと店舗に二人で出向いた。いくつかのコースを説明されたが「今だと5年間全身通い放題」「自宅で使える脱毛機器もついてくる」と勧められ、通い放題コース（脱毛機器付き）を個別クレジットで契約した。ところが、娘は「1年で7回施術を受けたが効果がない」と言うため、業者へ中途解約を伝えたところ、「8回以内であれば返金があったが、キャンセルした回数も含んで8回を超えて消化しているので契約残額は全て支払ってもらう」と言われた。

#### 【注意点】

- 一般的に脱毛エステは長期間にわたってサービス提供を受ける契約になります。脱毛機器が自分の肌に合わせていなかった、事情が変わって通えなくなったなど途中で解約せざるを得ない状況になるかも知れません。長期間にわたる契約は、「解約しなければならぬとき」も想定して、解約条件をよく確認しておくなど慎重に検討しましょう。
- 脱毛にかかる標準的な期間・回数と実際の契約内容にギャップがあるなど、実際の契約内容を十分に認識しないまま不適当なコースをすすめられ、中途解約時に初めて気づきトラブルになっています。

#### 【対処法】

- 中途契約でトラブルにならないために、必ず有償の期間・回数を契約書面で確認し、いつまで、何回まで通ったら中途解約ができなくなるのか確認しましょう。また、施術内容や契約条件について契約書面を理解できるまで説明を受け、分割払いの場合は支払期間・回数等についても把握しておきましょう。
- 不安なことがあったりトラブルに巻き込まれた場合には、一人で悩まず、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 消費生活に関する相談は、消費者ホットライン「188」まで御連絡下さい。最寄りの自治体の消費生活相談窓口につながります。