

エステティック契約における中途解約の精算金に係る紛争案件
報告書

令和5年3月

山梨県消費生活紛争処理委員会

山梨県消費生活紛争処理委員会（以下「委員会」という。）が知事から付託された標記案件についてあっせんを行った結果、和解が成立しました。その経過及び結果は以下のとおりです。

第1 紛争案件概要

1 当事者

申立人：30代女性

事業者：エステティック事業者

2 紛争の概要

申立人は、令和4年1月8日、全身脱毛をしたいと思い、インスタグラムの広告を見てエステティックサロン（以下「店」という。）に出向いた。店の担当者から説明を受け、その日のうちに、申立人と事業者は「エステティック契約」（全身脱毛 21,000 円×18 回、入会金なし）を締結した（以下「本件契約」という。）。

申立人は、契約締結後に施術を1回受けた後、同年2月に自己都合により事業者に解約を申し出たところ、事業者から解約する場合は78,000円程度かかることを説明された。申立人は、1回分の施術料に解約損料の20,000円を加算しても、78,000円は高額だと思い、令和4年2月21日、山梨県県民生活センター（以下「センター」という。）に相談した。

センターの相談員は、申立人から、概要書面及び契約書（裏面が契約書約款）の提出を受け、中途解約の規定を確認したところ、その内容は次のとおりであった。

【契約内容に関する記載】

《概要書面に記載された「お客様契約内容」》

施術内容	施術内容明細	単価	回数	1回当たりの施術時間	総時間数	料金（税込）
	全身脱毛		21,000円	18回	1H	18H
	施術有効期限3年					
関連商品	商品内容（種類）明細			単価	数量	
合計金額						378,000円

《エステティック契約書に記載された内容》

本契約は特定商取引法に基づく契約です。

裏面の約款に基づき下記のとおり契約を締結します。

契約年月日：2022年1月8日 有効期限：2023年1月7日

入会金						0円
施術 内容	施術内容明細	単価	回数	1回当たりの 施術時間	総時 間数	料金（税込）
	全身脱毛	21,000円	18	1H	18H	378,000円
	施術有効期限3年					
小計		—	18	—	18H	378,000円
関連 商品	商品内容（種類）明細			単価	数量	料金（税込）
合計						378,000円
料金支払方法はクレジット支払、 支払回数18回 手数料なし。						

【中途解約に関する記載】

《概要書面から抜粋》

中途解約

クーリングオフ期間を過ぎた後もお申し出により契約を解除することができます。但し関連商品のみの解約はできません。

〈中途解約清算金計算式〉

清算金 = 支払い総額 - (1回あたりの料金 × 利用回数) - 解約損料 - 振込手数料
- 関連商品の使用分 - ※データ登録初期費用 - 各割引分

※データ登録初期費用 22,000円（内訳：会員証発行手数料 5,500円、システム登録料
7,700円、カルテ作成手数料 3,300円、写真撮影費 5,500円）（税込）

解約損料は未消化役務残高の10%（20,000円以内）とします。

ペン等で引かれたアンダーライン

《契約書裏面（契約書約款）から抜粋》

第9条 甲は、第6条第1項に定める期間を経過した場合にも、乙に申し出ることにより契約を解除することができます。この場合、甲は乙に対し、役務提供の前後に関わらず契約残額の10%の役務解約損料を支払うものとします。ただし、役務解約損料は2万円を超えない事とします。

第10条 甲が、前条により、契約を解除した場合、乙は既に受領している前払金のうち、下記算式によって計算された精算金を、契約解除の日から1ヶ月以内に甲に返還するものとします。ただし、精算金がマイナスの場合、甲は乙に対しその不足分を支払うこととします。

[算式] 精算金 = 支払総額 - 回数消化料金 (1回あたりの料金 × 利用回数)

－ 解約損料 - 関連商品の使用料相当額 (関連商品価格 - 引取価格)

支払の総額とは、この契約に関わる総額のこととし入会金も含まれるものとします。

クレジットの精算はクレジット会社所定の方法によるものとします。

その他、事務手数料、カルテ作成、写真撮影費などの諸費用がかかる場合があります。

追記事項

契約書約款第10条第1項に定める費用の基本内訳 (税込)

- ① 会員証の発行費：¥5,500、システム登録料：¥7,700、カルテ作成費：¥3,300、
写真撮影費：¥5,500

相談翌日の令和4年2月22日付けで、事業者から申立人あてに「解約証明書」の送付があり、申立人がセンターのあっせんを希望したため、あっせんを開始することとした。精算金については、次のとおりであった。

《解約証明書に記載された精算金》

1) 消化金額 1回単価 (税込) × 消化回数 = 合計金額	21,000円 × 1 = 21,000円
2) 役務解約損金 (役務契約合計金額 - 役務消化金額) × 10% (上限 20,000円)	20,000円
3) 初期費登録費用	
① 会員証の発行費 5,500円 ② システム登録料 7,700円 ③ カルテ作成費 3,300円	16,500円
4) 入会金	0円
5) 信販解約手数料立替分 契約金額 × 経過月数 × 0.6%	4,536円
6) 関連商品・推奨商品	0円
7) その他	0円
精算金 (1～7合計)	62,036円

申立人は、初期費登録費用の請求に納得できなかったため、センターの相談員は、国の特定商取引法担当課に法解釈を確認した上で、事業者に対して、「契約金額の総額(消費者が支払うお金)に記載されていない初期費用を中途解約時に請求することはできない」と伝えた。

事業者は、初期費用については契約書裏面の契約書約款に記載しており申立人も確認した上で署名していること、消費者庁ホームページの「特定商取引法ガイド」の「特定継続的役務提供 Q&A」の A15 に「中途解約の場合、初期費用を精算時に請求するためには、その費用の具体的な内容を事前に明らかにし、中途解約の場合には請求することを明示しておく必要があります。」と記載されていることを根拠に、そのとおり契約書約款に記載しているため請求できると主張した。

両者の主張は平行線であったため、センターのあっせんは不調となったことから、令和4年4月4日、申立人は知事に対し、委員会でのあっせんを申請した。(以下「本件」という。)

第2 委員会による処理の開始

本件は、令和4年7月15日に知事から委員会に付託され、同日、同委員会会長が次の3名の委員をあっせん委員に指名し、処理が開始された。

關野 文士 委員

横山 丈太郎 委員

亀山 倫世 委員

第3 当事者からの事情聴取の概要

両当事者からの事情聴取を、令和4年8月30日に実施した。

申立人	事業者
<p>○契約のきっかけについて</p> <p>脱毛をしたいと思い、インスタグラムでみつけた事業者が経営する店を初めて訪れ担当者Aから話を聞いた。金額や契約の中身の説明を受け、特に分からない点やおかしいと思う点もなかったため、その日に契約を交わした。</p>	

○契約時の説明について

自分の体のどこが気になるかという話から、実際に気になる部分を見てもらい、いろいろ説明を受けて、全身脱毛と部分脱毛のどちらにするのか、どのコースにするかといった相談や、支払い方法を一括にするか分割にするかといった話をした。いろいろな脱毛コースがあって回数を増やせば増やすほど安くなるという説明だったため、迷っていろいろ話を聞いた覚えがある。

店を初めて訪れたその日に概要書面と契約書の両方を示された。契約までに2時間くらいかかったと思う。

○中途解約の説明

概要書面に目を通すように言われて目を通し、概要書面を見ながら赤字で記載されたクーリングオフの部分と中途解約清算金計算式をそのまま読み上げるかたちで説明を受けたと記憶している。

概要書面や契約書等の黒字部分を読み上げられたかどうかは覚えていない。

○初期費登録費用の説明

概要書面の中途解約の部分にデータ登録初期費用 22,000 円と書かれており、その内訳で会員証発行手数料、システム登録料、カルテ作成手数料、写真撮影費などが書いてあるが、写真撮影はされていない。

中途解約時に初期費登録費用がかかることや金額内訳を説明している。具体的には、担当者 A が概要書面の中途解約の説明時に、データ登録初期費用の部分にアンダーラインを引いて説明したと聞いている。こういうことがよく問題になるため、店のスタッフにはその旨注意喚起している。

通常は写真撮影をしない方も多く、申立人の場合も写真撮影はしないため、担当者 A が写真撮影費はいただかない旨を説明していると思う。

写真撮影費以外の会員証発行手数料 5,500 円、システム登録料 7,700 円、

<p>会員証はご予約カードという二つ折りの名刺サイズ程度の紙のカードであり、番号と名前と、内側に契約した内容が書かれている。これに 5,500 円もかかるのかという感じだった。料金の話のなかで、会員証の発行手数料は 5,500 円だというような説明は受けていない。</p> <p>カルテもアンケート用紙のようなものに担当者が記入しているものでありカルテを作成しているという感じはしなかった。</p>	<p>カルテ作成手数料 3,300 円の費用はかかっている。</p> <p>会員証は紙製で、二つ折りで表紙に本人の名前、施術内容、回数等が書いてあり、開くと施術回数を判子で押すようになっている。</p> <p>システム登録料は、社内で使用しているシステムに個人情報や契約情報を登録するためにかかる費用である。</p> <p>カルテ作成手数料は、個人個人に用意する施術カルテで、施術した者が施術の度に記入していくものである。</p> <p>契約書約款に「その他、事務手数料、カルテ作成、写真撮影費などの諸費用がかかる場合があります。」と書いてあるが、写真撮影費のほか、会員が追加契約する場合はかからない。会員証は一つであるため追加料金はかからない。</p> <p>会員証発行費 5,500 円、システム登録料 7,700 円、カルテ作成費 3,300 円の金額の設定根拠は、材料費、デザイン費、人件費等である。</p> <p>概要書面の「お客様契約内容」の単価 21,000 円で回数 18 回、合計金額 378,000 円と書いてある欄に初期費登録費用を書かなかったのは、別途記載しているからである。この欄には、お客様に役務として契約していただくものを書いている。</p> <p>初期費登録費用は免除する場合もあ</p>
---	--

○中途解約に際して

中途解約の理由は親族が経営することとなったサロンに移ろうと思ったからで、店の対応が悪かったとか施術が悪かったという理由ではない。

2月のはじめに、店の担当者にやめたいという相談をし、何度かやりとりをして、中途解約に78,000円くらいかかってしまうからやめない方がいいと言われた。

78,000円の内訳は、手数料や作成費がいくらで、全部で78,000円くらいになるという説明を受けたが詳細は覚えていない。実際の請求額（62,036円）と食い違っているが、初期登録費用がもっと高かった気がする。

中途解約精算金のうち、役務解約損金と信販解約手数料立替分の請求につ

るが、中途解約ではなく全ての契約が終わった場合に別途請求する場合がある。どのような場合に免除されるかはケースバイケースで企業秘密である。

今回の中途解約に関して初期費登録費用は、特定商取引に関する法律第49条第2項1号のイ「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」に含まれるという考えで請求している。

中途解約にあたり申立人に請求している金額は、解約証明書に記載のとおり62,036円である。

店のスタッフの誰かは分からないが、申立人に対し、解約すると概算で78,000円くらいかかると説明したのだと思う。78,000円くらいかかると申立人に説明したとの報告を店から受けていない。金額は契約書や概要書面に記載された計算式を元におおよその金額を出したのだと思うが、概算額であり、決定金額ではないことを申立人に伝えていると思う。概算のため、実際の解約証明書の金額（62,036円）と相違している。

いては納得している。

○契約金の支払いについて

施術を1回受けたのみであるのに、21,000円が2回口座から引き落とされており、おかしいと思っていた。

口座から引き落とされたのは全部で42,000円である。

○申立人に交付した書面について

契約書と概要書面、解約証明書、クレジット契約に係る書類、「当サロンよりお客様へのお願い」、「施術を受けるにあたっての承諾書」を交付されている。

○契約書面等の作成マニュアルについて

申立人に交付した書面は、クレジット契約以外にエステティック契約書と概要書面、「当サロンよりお客様へのお願い」、「施術を受けるにあたっての承諾書」である。

「当サロンよりお客様へのお願い」にはキャンセルポリシーとか施術する上での注意事項が書いてある。「施術を受けるにあたっての承諾書」の内容は施術内容に関するものである。

「当サロンよりお客様へのお願い」と「施術を受けるにあたっての承諾書」にお客様が支払う金額について書いているのはキャンセル料くらいである。キャンセル料は前日までの連絡がなく当日の予約日変更、予約時間変更、キャンセル、無断キャンセルがあった場合は1回分消化となるということが書いてある。

契約書に記載の378,000円の料金の記載方法についてのマニュアル等はない。

	<p>マニュアルはないが契約書面には、単価と回数と合計金額だけ書き、それ以外の初期費用等は細かくは書かないという方針でやっている。</p>
--	---

第4 委員会の処理結果

委員会は令和4年8月2日から令和4年9月13日までに3回開催し、あっせんの方角性を検討し、あっせん案を作成した。事前に申立人、事業者の双方へ提示し、4回目の委員会において双方の主張を確認するところであったが、事業者からあっせん案に合意する意向が示された。また、申立人も合意する意向であったため、令和4年11月29日付けで和解書を締結し、本件紛争は解決した。

【あっせん案の内容】

事業者は、申立人に対して、本件契約の中途解約に伴い、提供された役務の対価に相当する額として、21,000円を超えて請求しない（初期費登録費用16,500円を請求しない）。

【和解書の内容】

- 1 事業者は申立人に対し、エステティック契約の中途解約に伴い、提供された役務の対価に相当する額として、金21,000円を超えて請求しない。（初期費登録費用 金16,500円を請求しない。）
- 2 申立人は、事業者に対し、①第1項の金21,000円（1回単価×消化回数）、②金20,000円（役務解約損金）及び③4,536円（信販解約手数料立替分）の合計金45,536円から、既支払分の金42,000円を差し引いた金3,536円（以下、「精算金」という。）の支払義務のあることを認める。
- 3 申立人は、事業者に対し、精算金を期日までに事業者が指定する口座に振り込む方法により支払う。但し、振込手数料は申立人の負担とする。
- 4 当該事案に関し、申立人と事業者の間には、この和解条項に定めるものの他、何ら債権債務がないことを双方確認する。

第5 報告にあたってのコメント

本件契約はいわゆるエステティックという「特定継続的役務」を1か月を超えて受けるものであり、かつ、その役務提供の対価が5万円を超えるものであることから、特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第41条第1項第一号の「特定継続的役務提供」に該当する。

1 争点

法第49条第1項では、特定継続的役務提供開始後に役務の提供を受ける者は将来に向かってその特定継続的役務提供契約を解除することができることと規定されている。

また、法第49条第2項第一号では、特定継続的役務の提供開始後に契約を解除する際、役務提供事業者が中途解約の際に役務の提供を受ける者に対して請求できる金額の上限が次のように定められている。

「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」（同号イ）と「当該特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額として第41条第2項の政令で定める役務ごとに政令で定める額」（同号ロ）（※エステティックの場合は20,000円または契約残額の10%に相当する額のいずれか低い額）を合算した額及びこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える額を請求できない。

本件の場合、事業者が申立人に提示した「初期費登録費用16,500円」が中途解約時に請求できるかが争点であった。

2 あっせん案の考え方について

委員会においては本件契約は法で定める中途解約時の請求に問題点が存在するとの結論に至り、第4に記載したあっせん案を事業者に提示した。その考え方は次のとおりである。

法第42条第2項に基づき役務提供事業者が特定継続的役務の提供を受ける者に交付しなければならない書面（以下「契約書面」という。）においては、主務省令（施行規則第34条第1項）に規定するところにより、役務の対価その他の役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の費目ごとの明細及び合計を記載しなければならないこととされている。

役務提供開始後の中途解約時に、特定役務提供事業者は法49条第2項第一号イ及びロに規定された額を超えて役務の提供を受ける者に請求するこ

とができないこととされており、イに規定する「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」は前述のとおり、契約書面において費目ごとに明細を記載した金額を明示しなければならない。

本件契約に照らし合わせると、契約書面裏面（契約書約款）には「その他、事務手数料、カルテ作成、写真撮影費などの諸費用がかかる場合があります」、追記事項として費用の基本内訳の記載があるが、一般的・抽象的な表現にとどまり、結局何を支払わなければならないのか、役務の提供を受ける者が確知することのできない記載方法であることから、具体的に役務の提供を受ける者が支払わなければならない金銭の費目ごとの明細の明示とは言えない。

また、法第 42 条第 1 項に基づき交付した概要書面にも「データ登録初期費用 22,000 円」等の記載があるが、そもそも契約書面とは異なるばかりか、上記と同様の理由から金銭の費目ごとの明細の明示とは言えない。

更に、これの諸費用がかからない場合がどのような場合かについては、事前に顧客に明示されていることはないようであり、かつ、事業者の裁量により当該諸費用を免除する場合があるとの事情からすれば、本件契約において申立人がこれらの諸費用を支払わなければならないことが契約内容となっていると認識していたと評価することは困難である。

加えて、当該諸費用には施術の度に要する費用（カルテ作成料など）が含まれているところ、契約初期に要する費用として認定するには不自然なものもあり、実態的にも初期費用として「提供された特定継続的役務の対価に相当する額」（法第 49 条第 2 項第一号イ）に該当するとは言い難い。

また、データ登録初期費用は中途解約時にのみ請求されるものと考えられるが、そうであるとすればデータ登録初期費用の請求は違約金・損害賠償額の予定としての側面が強く、法第 49 条第 2 項第一号ロにより「特定継続的役務提供契約の解除によって通常生ずる損害の額」の上限が定められていることに照らすと法の趣旨を潜脱するもので無効であり、解約損料（役務解約損金）として請求する 2 万円とは別に請求できない。

以上のことから、事業者は解約証明書にある「初期費登録費用」を請求できない。

3 再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 関係法令等の規定を十分理解した上で、役務提供を行うこと。

法は、事業者の違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益等を守ることを目的としており、消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象として、書面交付義務やクーリングオフ、損害賠償等の額の制限等の規制をしている。本件契約の特定継続的役務提供はその規制の対象となっていることから、事業者は法の規定及びその趣旨を十分に理解し、消費者トラブルの防止に努め、役務の提供を行うべきである。

特に書面交付義務については、書面交付が要求される趣旨を十分理解すべきである。それは、消費者に契約内容を正しく把握させて公正な取引を実現するためであり、しかも、その正しい把握に基づいたクーリングオフ・中途解約の権利も保障しているのである。

イ 消費者に対して正確な情報提供を行うこと。

本件では、申立人が中途解約を申し出た際に、契約書に記載された計算式に基づき算出される中途解約精算金よりも多い金額を提示し、「やめない方がいい」と言われたと申立人は主張している。契約書約款に記載された計算式に従えば容易に算出できらるであろう精算金を概算で多めに提示することは、事業者側にその意図がなかったとしても消費者にとって「やめるともったいない」といった考えに至ることもある。このため、自由な意思決定による中途解約を阻害することになりかねないことから、事業者は消費者に対して正確な情報提供をしながら、消費者の申し出等に対応すべきである。

(2) 消費者に対して

エステティック契約は、一般的に長期にわたる高額な契約となり前払形態を取ることが多い。期待した効果が得られず途中でやめたくなることもあるため、契約の際は中途解約する場合も想定し、必要な手続きや解約金がどれくらいになるのか、といった事をよく事業者を確認するなど、疑問点を解消した上で契約することが重要である。

また、同様のサービスを提供する店舗は他にもあるため、即決するのではなく、他店の情報を収集・比較し、自分が納得できる店舗と契約するよ

う慎重になることも必要である。

第6 委員会の処理経過

日付	事項	内容
令和4年 7月15日	付託 あっせん委員の指名	紛争処理を知事から委員会会長に付託 委員会会長があっせん委員3名を指名
8月2日	第1回委員会	紛争内容の確認
8月30日	第2回委員会	申立人及び事業者からの事情聴取 あっせんの方向性の確認
9月13日	第3回委員会	あっせん案の検討・確認
10月21日	あっせん案	あっせん案を事業者に提示
10月25日	あっせん案	事業者があっせん案に同意
10月26日	あっせん案	申立人にあっせん案を提示 申立人があっせん案に同意
11月29日	和解書	和解書の取り交わし
令和5年 3月23日	第4回委員会	報告書の検討
3月24日	報告	知事へ報告・報告書の公表

7 山梨県消費生活紛争処理委員会 委員名簿（50音順）

任期：令和3年5月31日～令和5年5月30日

亀山 倫世	弁護士	本件あっせん委員
越石 寛	山梨県商工会議所連合会	
齋藤 正信	山梨県商工会連合会	
關野 文士	弁護士	会長・本件あっせん委員
田中 良子	山梨県中小企業団体中央会	
谷野 公子	山梨県消費生活研究会連絡協議会	
中山 博子	山梨県生活学校連絡会	
堀内 洋子	山梨県連合婦人会	
横山 丈太郎	山梨学院大学法学部法学科教授	本件あっせん委員