

2022年4月8日

エステティック事業者各位
エステティック業界団体各位

「脱毛エステにおけるトラブル防止」のための対応について

特定非営利活動法人日本エステティック機構



特定非営利活動法人日本エステティック機構は、2021年12月23日発表の独立行政法人国民生活センターより「脱毛エステにおける中途解約・精算トラブル」の公表を受け、認証事業者及び登録事業者は以下の遵守事項を徹底するようお願い申し上げます。

また、国内のすべてのエステティック事業者及びエステティック事業者団体に対しても以下の内容を遵守するよう要請いたします。

なお、このたびの国民生活センターの注意喚起は光を使用した脱毛行為を対象としたものであると承知しております。本業界における光を使用した脱毛行為を、「美容ライト脱毛」*として厚生労働省の通知(平成13年11月8日 医政医発第105号)に抵触しない施術として実施するため、国内でその性能と安全性が第三者機関にて確認されている美容ライト脱毛機器である、特定非営利活動法人日本エステティック機構が認証する機器、一般社団法人日本エステティック振興協議会が認定する美容ライト機器適合審査合格機器のみを使用することとなっております。また、技術教育は、一般社団法人日本エステティック振興協議会が美容ライト脱毛講習(安全講習会及び技術者講習会)をおこなっております。

脱毛役務の実施及び契約における遵守事項

2021年12月23日付国民生活センターからの要望事項

- 長期間の施術を前提とする契約の、有償提供部分、無償提供部分、単価などは、特定商取引法の特定継続的役務提供に規定された趣旨及び消費者からのカウンセリング内容を踏まえて、適切に設定すること。
- 中途解約時の精算にトラブルが生じた際は、有償提供部分をなぜその期間・回数としたのかなどの精算の根拠について、消費者の納得が得られるよう丁寧に説明すること。有償提供部分の設定や精算の根拠について合理的な説明ができない場合、無償提供部分で行われている役務が実質的には有償提供部分と同様に経済的価値を有する場合には、当該取引全体を有償提供部分と扱い、解約料の精算をやり直すこと。

- 脱毛エステのウェブサイトや SNS で「月〇千円からの通い放題」などと記載された広告をきっかけに消費者トラブルが発生していることを踏まえ、当該広告のコースの契約期間、回数、消費者が支払うこととなる総額や個別信用購入あっせん等支払いの条件を分かりやすく表示し、契約内容について消費者に誤認を与えないようにすること。

上記要望を踏まえた、エステティック事業者の遵守事項

- 原則として有償提供部分における役務提供期間は1年間とし、1回あたりの施術時間や施術範囲(使用する機器などの性能による)なども考慮に入れた上で適切な期間を設定すること。
- 施術間隔は、脱毛部位の毛周期に合わせて適切な期間を設定すること。美容ライト脱毛は毛周期に合わせた適切な施術間隔が必要であるため、消費者が過度に施術を受けることができると誤認するおそれがある「通い放題」「脱毛し放題」といった表現は使用しないこと。
- 特定継続的役務提供契約においては、役務提供期間及び単価・回数を明確にすることが必要であるため、「生涯保障」「無制限で脱毛できる」といった表現は使用せず、適切な役務提供期間と確実に消化できる回数を設定すること。
- 1回あたりの施術時間や施術範囲を考慮して単価を定めること。
- クーリングオフ及び中途解約の手続きの説明は必ず契約書面を確認しながら口頭でも行うこと。
- 有償提供部分においては、役務の目的を達成するための期間や回数等を、使用する機器などの性能を考慮のうえ設定し、その根拠を消費者の納得が得られるよう丁寧に説明すること。
- 無償提供部分となるいわゆる「アフターサービス」等を設定する場合においては、有償提供部分がすべて終了したことにより提供できる旨をあらかじめ明確にしたうえで、別途契約書などの書面を交付し、特定継続的役務提供契約に含まれない旨を明示すること。なお、「アフターサービス」の内容が特定継続的役務提供契約のメニューと同等である場合は、「アフターサービス」期間を含めた全体を通して特定継続的役務提供契約とした上で、単価・回数等を設定すること。
- 中途解約を受諾するにあたり、消費者に終了済みの役務代金の支払いを条件とすることは特商法第49条に違反するため、消費者に対する債権回収は解約を受諾した後に別途法令に従い行うこと。

以上

※当機構及び(一社)日本エステティック振興協議会では、「美容ライト脱毛」とは、「除毛・減毛を目的に皮膚に負担を与えず毛の幹細胞を破壊しない範囲で、エステティックサロンにおいて行われる光脱毛をいう。」と定義している。