

脱毛エステのトラブル

2024年中に受けた全国の消費生活相談における年齢層別の商品・サービス別上位件数をみると、「エステティックサービス」が20歳未満で約860件3位、20歳代で2位、30歳代で9位と上位になっています。近年は男性がひげ脱毛等に通りトラブルとなるケースや、大手エステティック事業者が倒産したことで相談が増えています。

【事例1】20歳代男性 他地域

2年間使い放題の脱毛エステを約20万円で契約した。その後、中途解約したいと申し出たら「この契約は5回のプランでそれ以降は無料のアフターサービスとして提供している。5回を消費しているので解約しても返金はない」と言われた。契約期間は2年間のはずなのにおかしいのではないか。

【事例2】当事者：20歳代女性 広域町

1年半前、隣町に住む娘が5年間施術可能な内容の脱毛エステを契約した。昨年夏、その事業者が倒産した際、分割払いの請求がとまっていたが、最近になり譲渡されたという信販会社からショートメッセージが届き、請求を開始する旨と新たな施術の案内があった。どのように対処すべきかを知りたい。

【ひとこと助言】

●長期間の契約は「解約」も想定して慎重に

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。通り放題などのコースを選択した後に、脱毛機器が自分の肌に合わなかった、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しれません。解約も想定して条件をよく確認しておくなど慎重に検討しましょう。

●契約書面で有償の期間・回数と単価、中途解約について確認しましょう

事例1のように2年間使い放題コースを勧められても「2年間」という施術期間だけをうのみにせず、必ず有償期間・回数を書面で確認し、いつまで、何回まで通ったら中途解約ができなく、返金されないのか把握しましょう。

●分割払いの場合は支払期間・回数等もよく確認！

事例2のように個別クレジット等で分割払いをしている場合、支払期間と施術にかかる標準的な期間が必ずしも一致せず、施術が終わった後や契約終了後も支払が続く場合があります。事例2の当該事業者は、2025年8月に倒産し、破産管財人が裁判所から選任されているため、公式ホームページを見て解約手続きをし、信販会社へは、請求が開始されるのを防ぐために支払い停止の抗弁を提出するよう助言しました。また、新たな施術は他法人のため、契約自体も新たに結ぶ形になることを付言しました。少しでも「おかしいな？」と思ったり、困ったときは、士別地区広域消費生活センターにご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日を除く）

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

