

それでは皆さん、ゆうちゃん。

引き続き、《契約に関する法律》を学んでいきましょう。

ゆうちゃん：「はい。」

5. 消費者契約法

では、ゆうちゃん、

特定商取引法に含まれていない事業者には、何もルールが無くても大丈夫だと思う？

ゆうちゃん：「うーん。大丈夫！って言いたいけど、やっぱりルールは必要だと思うわ。」

そうね。ルールは必要よね。

《**特定商取引法**》は、特に消費者トラブルが起こりやすい特定の類型を対象にしている法律だけど、この《**消費者契約法**》はね、あらゆる**事業者** 対 **消費者** の契約が対象になっている法律なんです。

消費者が事業者と契約をするとき、両者の間には持っている情報の質や量や交渉力に大きな差があるわよね。

《**消費者契約法**》は、そのような状況を踏まえて消費者の利益を守るために、2001年（平成13年）に施行されたのね。それでも悪質な契約によるトラブルが増え続けているので、2016年（平成28年）に改正されて、より規制が強化されたの。

消費者契約法は、

《**不当な勧誘による契約の取消し**》と
《**不当な契約条項の無効**》などを規制しています。

《 不当な勧誘による契約の取消し 》は、

- (1) 重要事項について事実と異なる説明があった場合（ 不実告知 ）
- (2) 分量や回数などが多過ぎる場合（ 過量契約 ）
- (3) 不確かなことを「 確実だ 」と説明された場合（ 断定的判断の提供 ）
- (4) 消費者に不利な情報を故意に告げなかった場合（ 不利益事実の不告知 ）
- (5) 営業マンなどが強引に居座った場合（ 不退去 ）
- (6) 販売店などで強引に引き留められた場合（ 退去妨害 ）

これらのような、

事業者が消費者を困惑させたり、誤認させたりするような不当な「 勧誘 」をした場合、消費者はそれによって結んだ契約を**取り消す**ことができます。

《 不当な契約条項の無効 》は、

- (1) 事業者が責任がある場合でも、「 損害賠償責任はない 」とする条項（ 事業者の損害賠償責任を免除する条項 ）
- (2) 「 一切のキャンセルや返品・交換などを認めない 」とする条項（ 消費者の解除権を放棄させる条項 ）
- (3) 消費者が負う損害金やキャンセル料が高過ぎる場合（ 消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等 ）
- (4) 消費者が一方的に不利になる条項（ 消費者の利益を一方的に害する条項 ）

これらのような、

消費者の利益を不当に害する条項は、契約書に書かれていたとしても**無効**になります。

取消権は、

- ・ 事業者の**不実告知**によるセールストークで**誤認**して契約をしてしまったけど、後からその誤認に気付いた時や、
- ・ 営業マンに居座られた**不退去**で、**困惑**して契約をしてしまったけど、営業マンが帰って、困惑の状況から脱した時などから1年間、

どちらも、契約から5年間の間は契約の取り消しができるという権利です。

だけど、取消権には時効があるので、

誤認に気付いたのが、契約から5年を過ぎていたら、取消権の時効によって、取り消しはできなくなります。

エステティックサロンにおいては、
ほとんどが《特定商取引法》で規制されていますが、

ここで気を付けておきたいポイントが2つ！

1つ目は、分量や回数などが多過ぎる場合の（過量契約）

《特定商取引法》で、過量契約に対して規制されているのは、
訪問販売と電話勧誘販売で、特定継続的役務提供は規制の対象になっていないのね。

そこで、この《消費者契約法》です。

消費者契約法は、事業者と消費者のすべての契約が対象になるので、
もちろんエステティックサロンも対象になります。

悪気は無くても、法律を正確に理解していないことによる、
不実告知や不利益事実の不告知、

「頑張って売上を上げなくては！」という意識から、「絶対!」「必ず!」などの
表現をしてしまう断定的判断の提供や退去妨害、過量販売や次々販売など、
まだ多くのサロンで行われているんです。

この場合は、特定商取引法のクーリング・オフや中途解約はもちろん、
この消費者契約法の《不当な勧誘による契約の取消し》の対象にもなります。

正しく法律を学ぶとともに、サロンでの販売方法の見直しも行ってくださいね。

2つ目は、ゆうちゃん！

『特定継続的役務』の説明で、

《一定期間を超える期間》と《一定金額を超える対価》とは、
《1か月を超えるもの》かつ《5万円を超えるもの》になる。

「かつ」ということは、

- ◇ 1か月を超えるけど、5万円を超えないもの、
- ◇ 5万円を超えるけど、1か月を超えないものは、

「特定継続的役務」の対象にはなりません。★4

という★4マークは気付いてたかなあ？

ゆうちゃん：「うん。気付いてたよ。中々でてこないから、いつ出てくるのかなあって思ったの。」

はい。お待たせしました。

それでは、「**特定継続的役務**」の対象にはならない、

- ◇ 1か月を超えるけど、5万円を超えない契約、
- ◇ 5万円を超えるけど、1か月を超えない契約の場合、

お客様は、クーリング・オフも中途解約もできないのかな？

ゆうちゃん：「うーん。どうしたらいいのかわからないけど、してあげないといけないと思うわ。」

そうよね。

もし、事業者がこれらの契約に対して、「《**特定継続的役務提供**》の対象外なので、クーリング・オフや中途解約はできません！」としていたら、

《**消費者契約法**》の、「一切のキャンセルや返品・交換などを認めない」とする条項の（**消費者の解除権を放棄させる条項**）に該当するので、

《**不当な契約条項の無効**》になり、適切な対処が求められるのね。

- なので、◇ 1か月を超え、5万円を超えない契約、
◇ 5万円を超え、1か月を超えない契約であっても、

《**特定継続的役務提供**》のクーリング・オフや中途解約の対応を行うか、もしくは、規制の範囲内でサロン独自の対応をされるのが望ましいということです。

ゆうちゃん、これで、どうしたらいいのかわかったかな？

ゆうちゃん：「はい。よく分かりました！」

それでは、次は、民法ね。

6. 民法

今まで、《特定商取引法》、《消費者契約法》を学んできましたけど、その土台となるのが、この《民法》なのね。

《民法》は、一般の人と人との間の、契約などの法律関係に関する基本的事項を定めている法律です。エステティックサロンとお客様との取引には、必ず《民法》が関係しています。例えば、人や法人の権利、未成年の定義、意思表示を含めた法律行為の解釈などね。ここで、エステティックサロンに特に関係するのは、**未成年者との契約**です。未成年者は、成年者と比べて取引の知識や経験が不足していて、判断能力も未熟なので、未成年者が行なう契約によって被害に合わないよう、法律で保護されているの。ゆうちゃんも守られてるのよ。(*^▽^*)

ゆうちゃん：「そうなんだあ〜」

《民法》では、

「未成年者が法定代理人（親権者などの保護者）の同意を得ないで行なった法律行為は、取り消すことができる」

と決められています。

その取り消しは、未成年者自身からでも、法定代理人からでもできるのね。取消しによって、未成年者は、受け取った商品があれば事業者へ返品し、事業者は、受け取った代金があれば全額返金しなくてはなりません。

ただし、お小遣いの範囲の少額な契約や結婚をしている人、成人だと自分で積極的にウソをついたり、法定代理人の同意があるとウソをついたりした場合などは、未成年者取消しの対象にはなりません。

このように、エステティックサロンの契約は、

《特定商取引法》、《消費者契約法》、《民法》に規制されているので、それらの法律を正確に理解して、サロン運営に活かしてくださいね。

ゆうちゃん：「はい。」

では、次は、割賦販売法です。

割賦販売法の規制もたくさんありますが、その多くはクレジット事業者への規制です。ここではエステティックサロンに関係する内容を学んで行きますね。

7. 割賦販売法

《**割賦販売法**》は、商品代金やサービス代金を後払いにしたり、分割払い・延べ払いに関する「**クレジット契約**」に関してルールを定めた法律です。

それでは、ここでもう一度歴史を振り返ってみましょう。

《**割賦販売法**》は、高度経済成長期の1961年（昭和36年）に制定され、社会の変化とともに、何度も改正されているのね。

高度経済成長期の社会全体の中では、判断力が低下した高齢者を狙う悪質な訪問販売の高額被害が増えて、エステティック業では、社会経験の少ない若い人たちへの、支払い能力を大きく超えたクレジット契約が問題となっていたんです。

そこで、エステティック業が**特定商取引法の特定継続的役務提供**に指定された同年の1999年（平成11年）の《**割賦販売法**》の改正では、**継続的役務のトラブルへの規制が強化**されました。

《**割賦販売法**》は、エステティックサロンへの規制ではなくて、クレジット事業者への規制です。

エステティックサロンなどの販売事業者は、クレジット事業者の加盟店になることで、お客様との契約にクレジット契約が利用できるようになります。

それではここで先に、クレジット契約の種類を説明するわね。

クレジット契約には、商品の購入ごとに後払いの申し込みをする「**個別クレジット**」、クレジットカードで後払いをする「**包括クレジット**」の2種類があります。

「**個別クレジット**」では、商品を購入し、後払いの申し込みをするたびに、支払い能力があるかどうか、クレジット会社の審査（信用調査）を受けます。

「包括クレジット」では、クレジットカードを持つための申し込みをしたときに、審査を受けるのね。審査に通ってカードが発行されると、その後は、お買い物をするたびに審査を受けることなく、カードを使って後払いでお買い物ができます。

ゆうちゃんは、個別クレジットや包括クレジットって分かるかな？

ゆうちゃん：「うん。名前は知らなかったけど、
ゆうのピアノをお母さんが買ってくれたとき、
この個別クレジットで買ってたよ。
あと、お母さんはいつも、スーパーの買い物も、
クレジットカードで払って、ポイントを貯めてるよ。」

そうなんだあ。

ゆうちゃんのピアノは、お母さんが「個別クレジット契約」をして購入してくれたのね。日常の生活用品もクレジットカードで購入すると、ポイントの特典もあってお得なものね。

これらのように、
個別クレジット契約は、手元にお金が無くても欲しいものが先に手に入って便利だし、
その上クレジットカードはいろんな特典もついているので、とても便利だしお得よね。

だけどその反面、お金が手元になくてもお買い物できてしまうので、
自分の支払い能力を超えた買い物をしてしまって、支払いが困難になってしまったり、
悪質な事業者が悪用されてしまうことも多いので、
クレジット事業者への規制が強化されているんです。

この《割賦販売法》には3つの目的があります。

- ① 「クレジット契約」は、消費者が先に欲しいものを購入することができることで、消費者の生活が豊かに、便利になるのを助ける仕組みなので、
その仕組みの健全な発達
- ② 消費者が、必要のないものを購入させられたり、
支払い能力を超えたお買物をして生活に影響が出ないように、
消費者を保護するための目的
- ③ 消費者が「クレジット契約」を行うことによって、
商品などの提供および役務の提供など、**経済の発展を図る目的**

これらの目的の実現のために、**クレジット事業者への規制**として、

- ◇ クレジット事業者の経済産業省への登録制度、監督規定の導入
- ◇ 消費者の支払能力調査を義務付け、支払い能力を超える与信は禁止
(与信とは：クレジットカードを発行する、資金を貸し付けるなど)のことね。
- ◇ 加盟店の勧誘行為について、調査を行う義務
- ◇ 消費者が取引条件等を十分に比較検討できるよう、書面の交付を義務付け

これらの、クレジット事業者への規制から、エステティックサロンの**特定継続的役務**には、事業者によってはクレジット契約が行えなくなったり、お客様の支払い能力を超えた高額契約の与信が通らなくなって、結果的にエステティックサロンでの、契約による消費者被害は、かなり減少しました。

それでも、残念ながら、一部の悪質な事業者や、法的知識が不足しているエステティック事業者による、契約に関する消費者からの国民生活センターへの相談は、今も多く寄せられているのが現状です。

では、その他の【民事のルール】として、

① 個別クレジット契約のクーリング・オフ

特定商取引法（訪問販売、電話勧誘販売、特定連鎖販売、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売）の5類型取引における個別クレジット契約をクーリング・オフすれば、販売契約も同時にクーリング・オフされる。

② 不実告知などの場合、既払金の返還

特定商取引法5類型取引を行う販売業者が虚偽の説明をした場合、個別クレジット契約もあわせて取り消すことができ、既に支払った金銭があればその返還も認められる。

③ 支払停止の抗弁

これが「概要書面」と「契約書面」に、

「割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項」とあった内容ね。

支払停止の抗弁とは、

事業者の責任で倒産や商品の欠陥などのトラブルが起きて、消費者がサービスの提供を受けられなくなった場合などに、クレジット業者に責任がなくても、クレジットの支払を拒否できるという消費者の権利のことです。

なので、「割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項」とは、消費者の**抗弁権**が有るのか無いのかということ
「概要書面」と「契約書面」に、記載しないとイケないということです。

「概要書面」と「契約書面」に、**抗弁権**が有ると書いてあれば、その権利は有るということで、**抗弁権**が無いとなっていれば、事業者の責任でトラブルが起きてても、消費者には支払いを拒否する権利が無い！ということなので、ゆうちゃんも皆さんも、自分が契約を行う時には、ココは**要チェックポイント**よ！

ゆうちゃん：「ほんとだね～！**抗弁権**のチェック！
お母さんにも教えてあげなくちゃ。」

そうね。お母さんにもちゃんと教えてあげてね。

ゆうちゃん：「はい。」

あともうひとつ、これは割賦販売法ではないですが、
「概要書面」と「契約書面」の項目にあった、
「前受金の保全措置」についてもここで説明しておくわね。

特定継続的役務提供は、1か月を超えかつ5万円を超える、一定期間にわたって提供されるサービスについて、一括して契約するのね。そして、そのほとんどは、契約時に現金やクレジット契約で、まとめて料金を先に支払います。

事業者は将来提供するサービスの対価を前もって受け取っているのだから、このお金を**「前受金」**と言います。

お客様にとってこの制度は、事業者が倒産したときに、サービスを受けることも返金を求めることもできなくなる危険性があるお金よね。

そこで、事業者が自らの倒産等の危険性に備えて、お客様に対して前受金の全部または一部の返還を保証するため、事業者が金融機関等との間に通常の事業資金とは別に、保証委託契約を締結している場合などのことを**「前受金の保全措置」**と言います。

この、「前受金の保全措置」については、
法律で決められている訳ではありませんが、
保全措置をしている事業者であれば、お客様はとっても安心よね。

なので、「概要書面」と「契約書面」には、
この保全措置を行なっているかどうかと、
行なっている場合は、前受金の何%を取り置いているのかなどの内容を
「概要書面」と「契約書面」に記載するように義務づけられています。

ゆうちゃん、
《割賦販売法》と「前受金の保全措置」については、理解できたかな？

ゆうちゃん：「うん。ほんとに、いろんなトラブルに対して、
ちゃんと社会が良くなるように目的を決めて
法律ができてるんだなあって思ったわ。
そして、概要書面や契約書面の抗弁権の接続や
保全措置の項目は、自分が契約するときは、
しっかりチェックしなくっちゃね。」

そうね。
「前受金の保全措置」は、法律で規制されている訳ではないので、
実際に行なっている事業者はまだとっても少ないのね。

だから、皆さんがこの意味を理解して、
「前受金の保全措置」を行なっている事業者が増えて、
お客様が安心して通えるエステティックサロンが増えていくといいわね。

ゆうちゃん：「ほんとだね～！」

それでは、次は個人情報保護法です。

8. 個人情報保護法 《個人情報の保護に関する法律》

《個人情報保護法》は、インターネットの普及に伴って、より多くの情報を活用できるようになった社会的背景から、『個人情報の保護』と『個人情報の活用』の両方を大切にしていくために2005年（平成17年）に施行された法律です。

個人情報を活用することによって、医療やビジネスなど様々な分野で、業務の効率化やサービスの向上を図ることができるので、社会の発展に繋がるのね。

ただ、公的機関や民間企業による、個人情報の漏洩・盗用・売買されるなどの事件が何度も発生して、本来の目的とは違った形で利用されてしまって、大きな社会問題にもなりました。

そしてその後の、2017年（平成29年）の《個人情報保護法》の改正では、「個人情報をデータベース化して事業に利用している事業者」**すべてが法律の適用対象**となりました。

大勢の従業員を抱える企業や、顧客などの大量の個人情報を事業に利用している企業はもちろん、中小企業や個人事業主、町内会・自治会、学校の同窓会なども、個人情報を取り扱う際のルールが義務づけられました。

その具体的な《個人情報》とは、

生きている個人に関する情報で、

- (1) 氏名、生年月日、住所、顔写真などにより特定の個人を識別できるもの
- (2) 個人識別符号が含まれるもの
 - ① 特定の個人の身体の一部の特徴を電子的に利用するために変換した符号
DNA、顔認証データ、声紋、手指の静脈、指紋・掌紋など
 - ② サービス利用や書類において対象者ごとに割り振られる公的な番号
マイナンバー、パスポート番号、免許証番号、各種保険証の記号番号など

個人に関する情報の中でも、

人種、信条、病歴など不当な差別・偏見が生じる可能性がある個人情報は、

「要配慮個人情報」として、その取扱いについて特別な規定が設けられています。

エステティックサロンでは、お客様に病歴などもお聞きする場合がありますし、通われているお客様の場合は、肌の状態や体型の記録も行いますので、

「**要配慮個人情報**」になります。

これらのことから、

事業者には、《**事業者が守るべきルール**》が義務付けられているんです。

(1) 個人情報を取得するとき

- ◇ 個人情報を取得する際は、**どのような目的で個人情報を利用するのか**について、具体的に特定しなければならない。
- ◇ 個人情報の利用目的は、ホームページや事業所内であらかじめ公表するか、口頭や書面などで本人に知らせる必要がある。
- ◇ 個人情報のうち、本人に対する不当な差別・偏見が生じないように特に配慮を要する情報（人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪被害情報など）は、「**要配慮個人情報**」として、取得するときは本人の同意が必要。

(2) 個人情報を利用するとき

- ◇ 取得した個人情報は、**利用目的の範囲で利用**しなければならない。
- ◇ すでに取得している個人情報を、取得時と**異なる目的**で利用する際には、**本人の同意**を得る必要がある。

(3) 個人情報を保管するとき

- ◇ 取得した個人情報は漏洩などが生じないように、**安全に管理**しなければならない。

例えば、

：紙の個人情報は鍵のかかる引き出しで保管する。

エステティックサロンの紙に記入している顧客カルテや契約書は、これに当たります。鍵のかかる棚や引き出しで管理し、その鍵の取扱いのルールを決めておきましょう。

：パソコンの個人情報ファイルにはパスワードを設定する。

：個人情報を扱うパソコンにはウイルス対策ソフトを入れる。

個人情報の漏洩・盗用・売買されるなどの事件は、従業員や業務委託先から起きているケースも少なくありません。

：個人情報を取り扱う従業員に教育を行うことや、業務を委託する場合には委託先を監督することも必要です。

(4) 個人情報を他人に渡すとき

◇ 個人情報を本人以外の第三者に渡すときは、

原則として、あらかじめ本人の同意を得なければならない。

※業務の委託、事業の承継、共同利用は、第三者には当たらない。

このように規制されている個人情報ですが、次の場合は、本人の同意を得なくても 個人情報を他人に渡すことができます。

例えば、

- ・ **警察からの要請など**、法令に基づく場合
- ・ **災害時など**、人の生命、身体または財産の保護のために必要で、かつ本人からの同意を得るのが困難なとき
- ・ **児童虐待からの保護**など、公衆衛生・児童の健全育成に特に必要な場合で、かつ本人の同意が難しいとき
- ・ **国や地方公共団体などへの協力**など があります。

(5) 本人から個人情報の開示を求められたとき

- ◇ 本人からの請求があった場合、個人情報の開示、訂正、利用停止などに対応しなければならない。
- ◇ 個人情報の取扱いに対する苦情を受けたときは、適切かつ迅速に対処しなければならない。
- ◇ 個人情報を扱う事業者や団体の名称や個人情報の利用目的、個人情報開示などの請求手続の方法、苦情の申出先などについて、ホームページでの公表や、聞かれたら答えられるようにしておくなど、本人が知り得る状態にしておかなければならない。

その他、個人情報保護法に関して分からないことがあれば、

《個人情報保護法相談ダイヤル》03-6457-9849

受付時間…／…土日祝日及び年末年始を除く……9：30～17：30

にお問い合わせください。

第1章から第6章まで、
エステティック業に関連する、たくさんの法律を学んできましたが、
皆さんは理解できましたか？

何となく理解できても、サロン運営のどこから何をすればいいの〜〜（汗）
という皆さんの声が聞こえてきそうです！

次の第7章では、エステティック業界の歴史から、
関連する法律を守って、健全なサロン運営をするための、
それぞれの制度を解説していきますね！

いよいよ最後の章です！
皆さん、ゆうちゃん、お楽しみに〜〜（*^▽^*）

ゆうちゃん：「は〜〜い！」

【参考文献など】

特定商取引法ガイド ホームページ

消費者庁 取引対策課

『平成28年改正特定商取引法について』

政府広報オンライン

『これだけは知っておきたい消費者契約のABC』

『これだけは知っておきたい「個人情報保護法」のルール』

経済産業省 商取引監督課

『割賦販売法（後払信用）の概要』

個人情報保護委員会

『初めての個人情報保護法 ～シンプルレッスン～』

東京都消費生活総合センター ホームページ

一般社団法人 日本エステティック振興協議会 発行

『エステティック業 統一自主基準』

公益財団法人 日本エステティック研究財団 発行

『これだけは知っておきたい！

～ エステティックのコンプライアンス ～』