

それでは皆さん、ゆうちゃん、

次の第6章では、《契約に関する法律》を学んでいきますね。

**ゆうちゃん**：「契約って、なんだか怖い～”(-“”-“)”」

そうね。学ぶ前は、そう感じるかもしれないわね。

では、ゆうちゃん、お店でお買い物をするとき、次の3つのうち、どの時点で契約が成立すると思う？

ゆうちゃんが、「これにします。これください。」って店員さんに言って、

- ① 店員さんが、「はい、かしこまりました。」と言ったとき
- ② 代金を払ったとき
- ③ 商品を受け取ったとき

**ゆうちゃん**：「ん～と、お金を払って、商品を受け取ったときだと思うから、③」

ゆうちゃん、残念！これは、①なのよ～。

契約は、ゆうちゃんが、「これにします。これください。」って店員さんに言って、店員さんが「はい、かしこまりました」って言ったときに成立するんです。

「契約」とはね、

意思表示のみで成立するもので、消費者と事業者とが、お互いに商品の内容・価格・引き渡し時期などの契約内容について合意をすれば、成立するのね。

つまり、口約束でも契約は成立するということなの。

契約書や印鑑・サインは証拠を残すためのものなのね。

先ほどの質問のケースのように、契約は日常的に行われていることなので、契約に関する法律について、正しく学んでおくことは、

ゆうちゃんや、皆さん自身が、消費者として、いろんなお買物をするときにも活かすことができるようになるのよ～！

ゆうちゃん：「そうなんだね～(\*^▽^\*) 楽しみになってきた♪」

エステティック業の契約についての法律は、  
エステティック業の職業の範囲となる、  
**全身のスキンケアやプロポーションメイク、美容ライト脱毛などのメニュー**を  
取り入れていて、コース契約や回数券の販売をしている、  
リラクゼーション業、理容業・美容業、医療業の皆さんも対象になるケースが  
ありますので、一緒に学んで、該当する場合は必要な対応を行ってくださいね。



## 1. 特定商取引法 《特定商取引に関する法律》

それではここで、第1章で学んだ《消費者保護の法律》について、復習してみましょう！

- ◇ 1950年代から、第二次世界大戦後の復興を目指した、社会の高度経済成長と共に、消費者被害が増えた。
- ◇ 1968年（昭和43年）に消費者を保護するための法律として、**【消費者保護基本法】**が施行された。
- ◇ 2004年（平成16年）には**【消費者基本法】**として、**「消費者を保護するだけ」**ではなく、**「消費者が自立して、消費者としての権利を自分で確保できるようにする」**という内容に、大幅に改正された。
- ◇ 2009年（平成21年）には**【消費者庁】**が設立され、違法行為の取締りを強化した。

という社会の流れでしたね。

それでは次に、この頃のエステティック業は、どのような状況だったのかを見てみましょう。

エステティック業は、社会全体の高度経済成長の流れを受け、1960年代～1970年代に成長しはじめたのね。

だけど、エステティック業は国家資格ではなく、業法も無いため、契約に関することや、施術サービスによる身体被害などの消費者被害が急激に増えて、1999年（平成11年）には、国民生活センターへの消費者相談件数が1万件を超えてしまったんです。

それでは、ゆうちゃん！ 法律ってどうやってできるんだっただかな？

第1章のテキストを読んでみてくれる？

ゆうちゃん：「はい。え〜と、  
法律は、国民からのトラブルや要望が国民生活センターに  
寄せられて、その内容が悪質なものと数が多いものに対して、  
政府や国会議員が、実態を調査して法案の原案を作成して  
国会に提出して、国会で法案が可決されたら、  
その法律が国民に公布されて、施行される。  
そして、職業に対する法律は、法律が先にできることはなくて、  
新しい職業が産業として成長していく過程で起きるトラブルに  
対して、そのトラブルが起きないように規制するために、  
新しい法律ができる。」

はい。ゆうちゃん、そうでしたね〜〜〜(#.~#)

エステティック業は、  
1999年（平成11年）の1万件を超える消費者相談件数の状況から、  
その同じ年に当時の訪問販売法、  
現在の《特定商取引法》の『特定継続的役務』に指定され、  
法律で規制されるようになったんです。

ゆうちゃん：「特定商取引法の特定継続的役務〜〜〜？」

はい。ひとつずつ、学んで行きましょうね。

まずは、《特定商取引法》から説明しますね。

1970年代には、エステティック業だけではなく、  
あらゆる産業で販売事業者同士の、お客様を獲得しようとする競争が激しくなって、  
お店での販売だけではなく、訪問販売や通信販売という  
新しい販売方法が急激に増えたのね。

新しい販売方法には規制する法律が無いので、  
訪問販売や通信販売の増加に伴って、訪問販売での押し売りや、通信販売、  
電話による勧誘販売などで、高額契約をさせられる、  
というような消費者被害がとっても増えたの。

そこで、消費者保護を目的として1976年（昭和51年）に《訪問販売法》が制定さ  
れて、その後、インターネットの普及によるネット販売の増加などの社会の変化に  
伴って、2000年（平成12年）に《特定商取引法》に改正されたんです。

この《特定商取引法》は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律なのね。

《特定商取引法》の対象は、

◇ 訪問販売

事業者が消費者の自宅に訪問して、契約をする取引のことや、路上での**キャッチセールス**、電話や郵便、SNS等で販売目的を告げずに消費者を呼び出したり、「あなたは特別に選ばれました」などと、他の人に比べてとっても有利な条件で契約できると消費者を誘って営業所に呼び出したりして契約させる、**アポイントメントセールス**を含みます。

◇ 通信販売

事業者が新聞、雑誌、インターネット等で広告し、郵便、電話等の通信手段により申込みを受ける取引のこと。

◇ 電話勧誘販売

事業者が電話で勧誘を行い、申込みを受ける取引のこと。

◇ 連鎖販売取引

個人を販売員として勧誘し、更にその個人に次の販売員の勧誘をさせるかたちで、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の取引のこと。

◇ 特定継続的役務提供

エステティックサロンが含まれるのはこれね。長期・継続的な役務の提供と、これに対する高額な対価の契約をする取引のこと。

◇ 業務提供誘引販売取引

「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で消費者を勧誘して、仕事に必要な商品等を買って金銭負担を負わせる取引のこと。

◇ 訪問購入

事業者が消費者の自宅等を訪問して、物品の購入を行う取引のこと。

《特定商取引法》には、これらの7つの類型があるの。

ゆうちゃん：「うわあ～！ いろんな取引きの仕方があるんだね。」

そうなのよ！

ゆうちゃんは、まだ知らない取引の仕方が多いと思うけど、

《特定商取引法》は、これらの消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者に対して、消費者への適正な情報提供を義務付けているんです。

【行政の規制】《事業者が守るべきルール》として、

- ◇ 氏名等の明示の義務付け
  - ◇ 不当な勧誘行為の禁止
  - ◇ 広告規制
  - ◇ 書面交付義務
- などを規制しているのね。

消費者と事業者との間のトラブルを防止して、消費者の救済をすみやかにするため、消費者による契約の解除（クーリング・オフ）や取り消しなどを認めて、事業者による法外な損害賠償請求を制限するなどのルールを定めています。

【民事のルール】《消費者を守るルール》としては、

- ◇ クーリング・オフ
  - ◇ 意思表示の取消し
  - ◇ 損害賠償等の額の制限
- などを定めています。

この、クーリング・オフとは、『**頭を冷やす期間**』という意味で、申込みまたは契約の後に、契約書を受け取ってから一定の期間内に、消費者は**無条件で解約することができる**という制度のことです。

訪問販売・電話勧誘販売・**エステティックサロンが含まれる特定継続的役務提供**・訪問購入においては**8日間**、連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引においては20日間。通信販売には、クーリング・オフに関する規定はありません。

皆さんも、ゆうちゃんも、自分が消費者の立場になった時は、事業者がルールを守れているのかをしっかりとチェックして、商品の購入をしてね～。

ゆうちゃん：「はい！しっかりとチェックしなくっちゃ！」

その他の、《事業者が守るべきルール》と《消費者を守るルール》の項目は、次の、エステティック業に関係する、《特定継続的役務提供》の中で、具体的に学んで行きましょう！

ゆうちゃん：「は～い！」

## 2. 特定商取引法 《特定継続的役務提供》

《特定継続的役務提供》は、  
エステティックサロン、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、  
結婚相手紹介サービスの、**7つの役務が対象**になります。  
ここでは、エステティックサロンについて説明しますね。

ゆうちゃん：「特定継続的役務提供って、  
漢字がいっぱい並んでて、難しそ～(≧◇≦)」

そうね～。でも、そこは焦らずに、ひとつずつ学んで行きましょうね！

ゆうちゃん：「はい！」

特定商取引法の特定継続的役務のいわゆるエステティックとは、

《皮膚を清潔にしもしくは美化し、体型を整え、または体重を減ずる目的》と  
定義されています。

ではまず、「特定継続的役務」の「役務」とは何かと言うと、  
皆さんがサロンでお客様に提供している、形のある商品ではなく、  
形のない施術サービスのことね。

そしてこの、「特定継続的役務」とは、いわゆるエステティックの定義の  
《皮膚を清潔にしもしくは美化し、体型を整え、または体重を減ずる目的》  
の実現を広告やメニュー表などで表示して消費者に来店を促しているけれど、  
その表示している内容の実現が《**確実ではない**》という特徴を持つ、

有料の施術サービスを一定期間を超える期間に渡り、一定金額を超える対価  
を受け取って提供することを言うのね。

エステティックサロンや該当する役務を提供している、  
リラクゼーションサロンや 理容室・美容室、治療院などにおいて、

「特定継続的役務」の対象になる、

《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》になります。

「かつ」ということは、両方の条件が揃うことなので、

- ◇ 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」の対象にはならないのね。★4

この5万円の中には、入会金や、施術サービスに関連して必ず購入が必要な関連商品、消費税も含まれますので、

◇ 1か月を超える契約期間で、

- 入会金 (8,000円 × 消費税10% = 8,800円)
  - 施術サービス (3回 30,000円 × 消費税10% = 33,000円)
  - 関連化粧品 (10,000円 × 消費税10% = 11,000円)
- 8,800円 + 33,000円 + 11,000円 = 合計 52,800円の場合は、

「特定継続的役務」の対象になります。 (消費税率：2019年10月現在)

ゆうちゃん、「特定継続的役務」については、理解できたかな？

ゆうちゃん：「はい！「特定継続的役務」は、目的の実現が確実ではない施術サービスの提供で、1か月を超えるかつ5万円を超えるものね。」

はい。ゆうちゃん、よく理解できましたね。

では次は、《特定継続的役務提供》に対する規制として、《事業者が守るべきルール》と《消費者を守るルール》を説明しますね。

ゆうちゃん：「はい！」



### 3. 特定継続的役務提供 《事業者が守るべきルール》

はじめに、【行政の規制】の、《事業者が守るべきルール》として、

#### ① 書面の交付（法第42条）

特定商取引法は、事業者が特定継続的役務提供について契約する場合には、  
「概要書面」と「契約書面」を消費者に渡さなければならないと定めています。

「概要書面」とは、お客様が購入することを決める前に、  
そのサービスの内容を正確に確認して判断できるようにするための書面です。

なので、事業者には、お客様への正確な情報の提供が義務付けられていて、  
記載する内容も決められています。

その内容は、

1. 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
2. 役務（施術サービス）の内容
3. 購入が必要な関連商品がある場合にはその商品名、種類、数量
4. 役務（施術サービス）の価格 そのほか支払わなければならない金銭の概算額  
（入会金、関連商品の価格、分割払い手数料など）
5. 上記の金銭の支払い時期、方法
6. 役務（施術サービス）の提供期間
7. クーリング・オフに関する事項
8. 中途解約に関する事項
9. 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項
10. 前受金の保全に関する事項
11. 特約があるときには、その内容（予約のキャンセル料など）

ゆうちゃん：「ん～～”(-”-)”

後半は、意味の分からない言葉がたくさんある～( ;∇; )」

はい。そうよね～！

8番の「中途解約に関する事項」については、この後の、【民事のルール】の  
《消費者を守るルール》で、9番の「割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する  
事項」と、10番の「前受金の保全に関する事項」については、  
第7節の《割賦販売法》で、説明しますね。

ゆうちゃん：「はい。」

では次は、「契約書面」ね。

「契約書面」とは、  
契約内容について明らかにした書面で、事業者は、契約の締結後には、遅れることなく、その場でお客様へ渡さなければならないのね。

「契約書面」は、  
クーリング・オフが認められる期間の1日目としての意味もあるので、お客様は、この「契約書面」を受け取ってから、受け取った日を含めて8日間以内であればクーリング・オフを行うことができます。

その内容は、

1. 役務（施術サービス）の内容、購入が必要な商品がある場合にはその商品名
2. 役務（施術サービス）の対価、そのほか支払わなければならない金銭の額  
（入会金、関連商品の価格、分割払い手数料など）
3. 上記の金銭の支払い時期、方法
4. 役務（施術サービス）の提供期間
5. クーリング・オフに関する事項
6. 中途解約に関する事項
7. 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
8. 契約の締結を担当した者の氏名
9. 契約の締結の年月日
10. 購入が必要な関連商品がある場合には、その種類、数量
11. 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項
12. 前受金の保全措置の有無、その内容
13. 購入が必要な商品があり、その販売者が事業者と異なる場合には、その商品を販売する業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名
14. 特約があるときには、その内容（予約のキャンセル料など）

「契約書面」には、これらの記載が義務付けられています。

「概要書面」と同じく、「契約書面」の6番の「中途解約に関する事項」について、11番の「割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項」、12番の「前受金の保全に関する事項」については、後ほど説明しますね。

このように概要書面 と 契約書面 は、内容が似ているけど、

「概要書面」は、お客様が購入を検討するための、情報提供の書面

「契約書面」は、お客様が契約した内容を明らかにする書面

と、それぞれの書面の持つ意味が違いますので、  
必ず概要書面と契約書面をお客様に渡してくださいね。

ここで、とても大事なポイントは、

「概要書面」と「契約書面」は、役務や関連商品の内容や対価などの同じ項目は、  
すべて同じ内容でなければならないということね。

なぜかと言うとね。 ゆうちゃん！

例えば、

ゆうちゃんがレストランに行った時、どうやって食べるものを決めて注文する？

ゆうちゃん：「ん～(\*^▽^\*) メニューを見て決めるよ。」

それじゃ、そのメニューを見て「980円のハンバーグとエビフライのセット」を  
注文したとするよね。

ゆうちゃん：「うん。」

運ばれてきたのが、「ミックスフライのセット」だったらどうする？

ゆうちゃん：「お店の人に、注文したのと違いますって言うよ。」

そうよね。

それじゃ、無事に「980円のハンバーグとエビフライのセット」を美味しく食べて、  
お会計をしようとした時に、「1,280円」ですって言われたら、どうする？

ゆうちゃん：「メニュー表と値段が違いますって言うよ。  
分かった！概要書面って、メニュー表と同じなのね。  
だから契約書と同じ項目は、  
全部同じじゃないといけないんだ。(ˆoˆ)」

ゆうちゃん、よく理解できましたね～～♪ そうということなんです。

それともうひとつ、大事なこと！

「概要書面」「契約書面」の不備について、説明しておくわね。

例えば、お客様に「概要書面」「契約書面」を渡していても、法律で義務付けられている項目が記入されていなかったり、日付が記入されていなくて、クーリング・オフが認められる期間の1日目が不明確な場合など、8日間を過ぎてもクーリング・オフが認められる場合があるので、「概要書面」「契約書面」の不備が無いように、正確に記入してくださいね。

《特定商取引法》に準じた、「概要書面」「契約書面」は、日本エステティック機構で、販売しています。書き方の詳しい解説書も、PDFで公開されているので、《1か月を超える》かつ《5万円を超える》対象のコースやチケット販売を行っているサロン様は、解説書を確認しながら、記入漏れの無いように、書面の交付を行ってくださいね。

日本エステティック機構 | 検索 ( TEL 03-3230-8002 ) のお電話、ホームページから、お問合せ、ご注文ください。

では次は、

## ② 誇大広告などの禁止（法第43条）

特定商取引法は、誇大広告や著しく事実と相違する内容の広告による消費者トラブルを未然に防止するために、役務の内容などについて、「著しく事実と相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような表示」を禁止しています。

ゆうちゃん、誇大広告は、他に何の法律で禁止されていたかな？

ゆうちゃん：「えっと～！ 景品表示法と薬機法と、健康増進法でも禁止されています。」

そうでしたね。そしてこの、特定商取引法でも禁止されているんです！それだけ、より厳しくなっているということですよ～～！

ゆうちゃん：「はい。」

次は、

### ③ 禁止行為（法第44条）

1. 契約の締結について勧誘を行う時や締結をした後、  
その解除を妨げるために、事実と違うことを告げる（不実告知）

これは、契約前であっても契約締結後であっても

「このコースは特別お得なコースなので、クーリング・オフや中途解約はできません」などと説明をして、お客様に解約をさせないようにする行為のことね。

そのようなサロンの勝手なルールは、認められません。

2. 契約の締結について勧誘を行う際、故意に事実を告げない（不告知）

これは、お客様の権利である、

クーリング・オフや中途解約ができることについての説明や、不利益な事実などをわざと言わない、というようなことです。

3. 契約の締結について勧誘を行う時や締結をした後、  
その解除を妨げるために、相手を（威迫困惑）させること

これは、契約の前であっても、契約後であっても、お客様を威圧して、不安を生じさせ、困らせたり戸惑わせたりして、クーリング・オフや中途解約を妨げようとすることです。

お客様がクーリング・オフを申し入れる時には、後々のトラブルを避けるためにも、特定記録郵便、書留、内容証明郵便などで行うことが薦められていますし、契約書面の裏側にも赤字でクーリング・オフの書き方の例が載っています。

ですが、実際には、クーリング・オフでも、中途解約でも、お客様から直接サロンに電話が入ることも少なくありません。

その時に、解約理由をお客様から話される場合を除いて、サロン側からは理由を聞かずに、すみやかに申入れを受付けて、対処を行うことが望ましいのね。

解約手続き終了前に、理由を聞いたり、  
解約手続き以外の目的でサロンへの来店を促すことは、  
解約を妨げるための**威迫困惑行為**と判断されることもあるので、  
解約理由を確認する場合は、  
返金処理までのすべての手続きが終了してからにしてくださいね。

ゆうちゃん：「え～～( ;▽;) 理由も聞いたらダメなんだ！」

そうなのよ。お客様が引っ越しや留学、妊娠など、自分から理由を言わない時は、  
ほとんどの場合、何かしら「思っていたのと違うなあ」と  
不満を感じていることが多いのよね。

そこで、サロンの人に解約の理由を聞かれても、正直に答えられると思う？

ゆうちゃん：「あ～～( ;▽;) とっても言いにくい！」

そうでしょ？

だから、サロン側には悪気は無くても、解約理由を聞くことで、  
お客様が困ってしまったり、戸惑ったりしてしまう原因になることも多いので、  
（**威迫困惑**）行為と見なされてしまう場合があるのね。

なので、解約の申入れがあった場合には、理由は聞かずにすみやかに受付けて、  
解約手続きを行うようにしてくださいね。

ゆうちゃん：「はい！」

では次は、

#### ④ 書類の閲覧など（法第45条）

お客様のお金を5万円以上先にお預かりする「**前払方式**」で、《**1か月を超える**》  
かつ《**5万円を超える**》特定継続的役務提供を行う事業者に対しては、お客様が  
その事業者の財務内容などについて確認できるように、その事業者の業務および財産  
の状況を記録した書類（貸借対照表、損益計算書、確定申告書など）を用意してお  
いて、お客様の求めに応じて、見せられるようにしておくことが法律で義務付けられ  
ています。

お客様からしたら、知らない人に自分のお金を預ける訳だから、  
「そのサロンが信用できるかどうかを判断したい!」と思うわよね。

そこで、それを客観的に判断できる書類として、  
法人では、貸借対照表、損益計算書、個人であれば確定申告書などになります。

これは《**商法**》にも関係するので、一緒に説明しておきますね。

《**商法**》は、企業でも個人事業でも、  
利益を得るための商行為を営んでいる事業者すべてに適用されて、  
株主や債権者の保護を主たる目的としている法律です。

債権とは、返してもらう権利のことなので、  
特定継続的役務提供で、先にサロンにお金を預けているお客様は、  
この債権者になります。

そして、商行為を行っている事業者は、《**商法**》の規定に従って会計を行い、  
財務諸表を作成しなければならないと定められているんです。

なので、『その事業者の業務および財産の状況を記載した書類』とは、  
事業者が独自で作成した書類ではなくて、《**商法**》の規定に従って会計を行った  
( 貸借対照表、損益計算書、個人であれば確定申告書 ) になるということね。

次は、

### ⑤ 行政処分・罰則

今まで説明してきた、行政規制に違反した事業者は、業務改善指示（法第46条）  
や業務停止命令（法第47条）、業務禁止命令（法第47条の2）などの行政処分の  
ほか、罰則の対象となります。

【**罰則**】（法第70条、第74条等）として、

禁止行為Ⅰ（不実告知、不告知、威迫困惑）

《**個人**》3年以下の懲役又は300万円以下の罰金又は併科 《**法人**》1億円以下の罰金

禁止行為Ⅱ（販売目的を明示せずに消費者を呼び出し、契約させる行為）

《**個人**》3年以下の懲役又は300万円以下の罰金又は併科 《**法人**》1億円以下の罰金

書面不交付等（概要書面、契約書の不交付）

《個人》6ヶ月以下の懲役又は100万円以下の罰金又は併科《法人》100万円以下の罰金

ゆうちゃん：「うわぁ～！懲役も罰金も両方あるんだ～」

そうなのよ～！

《特定商取引法》は、2017年（平成29年）に改正されて、罰則も厳しくなって、**行政の取締り**がより強化されています。

何度も言うけれど、「**悪気は無かった**」「**知らなかった**」では、**許されなくなっている**ので、正確に理解して、法律を守って、お客様が安心して利用できるサロン運営を行ってくださいね。

ゆうちゃん：「はい！」





#### 4. 特定継続的役務提供 《消費者を守るルール》

それでは次は【民事のルール】《消費者を守るルール》です。

##### ① 契約の解除（クーリング・オフ制度）（法第48条）

クーリング・オフは、今までに何度も出てきているけど、他の法律に関連して、対処が変わるので、まとめとして、ひとつずつ理解してね。

- ◇ お客様が、《1か月を超える》かつ《5万円を超える》特定継続的役務提供の契約をした場合、契約書面を受け取った日から数えて8日間以内であれば、事業者に対して、関連商品の販売契約を含む契約の解除クーリング・オフをすることができる。
- ◇ お客様からクーリング・オフの申入れがあった時に、事業者が、事実と違うことを告げたり威迫したりすることによって、お客様がこの契約はクーリング・オフができないんだと、誤認・困惑してクーリング・オフをしなかった場合は、8日間を経過していてもクーリング・オフをすることができる。
- ◇ 事業者は、クーリング・オフの手続きを行う場合、お客様に役務サービスがすでに提供されている場合でも、お客様にその対価を支払ってもらうことはできない。
- ◇ 事業者は、お客様に損害賠償や違約金の請求はできず、すでに頭金などの対価が支払われている場合には、すみやかにその全額を返金しなくてはならない。
- ◇ 関連商品については、使うと商品価値がほとんどなくなる、健康食品や化粧品などをお客様が自ら使ってしまった場合には、クーリング・オフの対象にはならないので、その商品代金の請求はできる。  
事業者が開封して使わせた場合には、クーリング・オフの対象になるので、開封されていても、商品を引き取り、全額を返金しなければならない。
- ◇ エステティックの関連商品としては、
  - ・健康食品
  - ・化粧品、石けん（医薬品を除く）および浴用剤
  - ・下着類
  - ・美顔器、脱毛器が指定されています。

では次は、

まだ1度も役務サービスを受けていなくてもクーリング・オフ期間が過ぎていたり、クーリング・オフ期間は過ぎていて、数回の役務サービスを受けた後に、コース契約の解除を希望する場合の中途解約について説明しますね。

## ② 中途解約（法第49条）

お客様は、クーリング・オフ期間の経過後でも、将来に向かって、関連商品の販売契約を含む特定継続的役務提供などの契約を解除（中途解約）することができるのね。

その場合、事業者が消費者に対して請求できる損害賠償などの額の上限は決められているので、それ以上の額をすでに受け取っている場合には、残額を返金しなければなりません。

A. 契約の解除が役務提供開始前である場合に請求できる**損害賠償額**  
**上限2万円**

B. 契約の解除が役務提供開始後である場合に請求できる**損害賠償額**  
**2万円**または「**役務契約残額**」10%に相当する額のいずれか**低い額**

清算金 = お支払い済み総額 — a. 提供された役務の対価 — b. 解約手数料 — c. 関連商品代金

になります。

a. 提供された役務の対価に相当する額について、

サロンでよく見られるケースに、

通常価格 10回

① 1回 15,000円 → 100,000円（1回当たり5,000円もお得）

② 1回 15,000円 → 150,000円 + 施術2回サービス など

キャンペーンやお得な回数チケットなどの契約があるわよね。

この場合、「コースなのでお得な価格設定でしたので、中途解約をされる場合の精算は、通常価格の1回料金で計算します。」

というサロンがありますが、それは禁止されています。

**提供された役務の対価に相当する額の1回の対価は、**

① の場合は、100,000円 ÷ 10回 = 10,000円

② の場合は、150,000円 ÷ 12回 = 12,500円 になります。

b. 契約の解除によって生ずる損害賠償額は、

2万円または「**役務契約残高**」の**10%**に相当する額のいずれか**低い額**と、決められています。

◆ 提供された関連商品の中途解約の対象は、

- ◇ 健康食品や化粧品などの消耗品の場合、開封しているものは、中途解約の対象にはならない。パッケージの未開封、未使用で商品の消費期限内のものは、商品を引き取り、販売代金全額を返金する。
- ◇ 下着類、美顔器、脱毛器の場合は、開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、商品を引き取り、販売代金全額を返金する。  
使用済みの商品で、使い古されて、商品価値が損なわれている場合や、保証期間を超えた機器類は、引き取らない。

これらの対象商品の判断から、

c. 提供された関連商品の対価に相当する額は、

- ◇ 使用済みの、下着、機器類については、再販することはできないので、**日本エステティック振興協議会**にて取りまとめられている、**《エステティック業統一自主基準》**において、

使用料金相当額を販売代金の40%を目安として、使用月数や、契約期間の月割りで算出します。

$$\text{使用料相当額} = \text{販売代金} \times 40\% + (\text{販売代金} 60\% \times (\text{使用月数} \div \text{契約期間}))$$

それでは、ゆうちゃん、例題と一緒に計算してみましょう。

ゆうちゃん：「はい。」

- 契約時は、契約期間は、1年間  
役務は、通常価格1回15,000円の10回コースをキャンペーン価格で10回を100,000円で契約  
関連商品は、化粧品セット50,000円と、美顔器50,000円を購入して、支払総額は、200,000円ね。

- 解約時は、契約日より6ヶ月  
     役務は、6回終了  
     関連商品は、使用済み化粧品 30,000円分  
             未開封未使用の化粧品 20,000円分  
     美顔器は、契約期間1年間のうち、使用月数6ヶ月の場合

ここでは、分かりやすい金額で計算しますが、  
 実際には消費税も含めて計算してくださいね。

$$\begin{array}{rccccccc}
 \text{清算金} & = & \text{お支払い} & - & \text{a.} & - & \text{b.} & - & \text{c.} \\
 & & \text{済み総額} & & \text{提供された} & & \text{解約手数料} & & \text{関連商品代金} \\
 & & & & \text{役務の対価} & & & & \\
 & & 200,000 \text{円} & & 60,000 \text{円} & & 4,000 \text{円} & & \begin{array}{l} \text{化粧品 } 30,000 \text{円} \\ \text{機器 } 35,000 \text{円} \end{array}
 \end{array}$$

a. 提供された役務の対価

提供された役務の1回相当額は、  
 $100,000 \text{円} \div 10 \text{回コース} = 10,000 \text{円}$   
 提供された役務の対価は、 $10,000 \text{円} \times 6 \text{回終了} = 60,000 \text{円}$

- b. 解約手数料は、2万円または「**役務契約残高**」の10%に相当する額の  
 いずれか**低い額**とされていますので、

「**役務契約残高**」は、  
 $\text{解約手数料} = (100,000 \text{円} - 60,000 \text{円}) \times 10\% = 4,000 \text{円}$   
**役務契約総額** 提供された役務の対価

解約手数料は、2万円または「**役務契約残高**」の10%に相当する額の  
 いずれか**低い額**ですので、解約手数料は4,000円

- c. 関連商品代金                      使用済み化粧品    30,000円

- c. 美顔器 使用相当額 =  
 $\text{販売代金} \times 40\% + (\text{販売代金} 60\% \times (\text{使用月数} \div \text{契約期間}))$   
 に当てはめて計算すると、  
 $50,000 \text{円} \times 40\% + (30,000 \text{円} \times (6 \div 12)) = 35,000 \text{円}$   
 美顔器の使用相当額 = 35,000円

これを計算式に当てはめると、

$$\begin{aligned} \text{清算金} &= 200,000 \text{円} - \text{a.} 60,000 \text{円} - \text{b.} 4,000 \text{円} \\ &\quad - \text{c.} ( 30,000 \text{円} + 35,000 \text{円} ) = 71,000 \text{円} \end{aligned}$$

ということで、**清算金は、71,000円**になります。

《エステティック業統一自主基準》では、返金期間を

クーリング・オフにおいては、申し出を受けた日から1ヶ月以内、  
中途解約においては、解約合意書締結日から1ヶ月以内に消費者に返還するものと  
定めています。

お客様への返金は、できるだけ、すみやかにいきましょう！

また、解約手数料などは、高額請求が起きないように設定されているだけですので、  
必ず請求しなくてはならない訳ではありません。

サロンによって、決められた金額以下にすることは、何の問題もありません。

では次に、

### ③ 契約の申込みまたはその承諾の意思表示の取消し（法第49条の2）

これも何度も出てきますね。事業者が契約の締結を行う時に、

1. 事実と違うことを告げる（不実告知）
2. わざと事実を伝えない（不告知）

これによって、お客様の判断に影響を与え、お客様が勘違いをしまい、  
契約の申込みまたはその承諾の意思表示をしたときには、  
その意思表示を取り消すことができるということです。

ゆうちゃん、**特定商取引法の特定継続的役務提供**に属するエステティックサロンの、  
**《事業者が守らなくてはならないルール》**と**《消費者を守るルール》**や  
計算式までたくさんあったけど、理解できたかな？

**ゆうちゃん**：「ホントにたくさんあって、覚えるのは大変だし、  
計算の練習もしないといけないけど、意味はわかったよ。」

はい。

それでは、皆さんも実際のサロン運営に活かせるように、  
焦らずひとつずつ、何度も復習して、計算の練習もしましょうね。

ゆうちゃん：「はい。」

それでは、ゆうちゃん、次の《消費者契約法》からは、  
第6章-2で学びましょう。

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 『社会への扉』

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』

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』

