

男性脱毛エステ会社のアフター保証に 対する申入れ活動

NPO法人ひよっこ消費者ネット検討委員 司法書士 今井 俊之

1 申入れの経緯

男性脱毛エステ会社の株式会社クリアは、消費者を「1年間10回6万6000円（1回当たり6600円）で脱毛の施術を受ければ（主たる契約）、施術の単価の90%オフで回数無制限のアフター保証を受けられる（アフター保証契約）」等との説明をして勧誘しておきながら、消費者がアフター保証の履行を求めると、単価が変更されたとして1回8000円の代金を請求し、消費者からの契約解除の申入れにも応じない等の被害情報を得て、検討を開始しました。

2 問題の所在

- (1) まず、主たる契約とアフター保証契約が一体の契約であるのか、それとも両契約は別個の契約であるかが問題となります。

当法人が調査した結果、株式会社クリアの主たる契約の契約書等（以下「契約書」）では、アフター保証を「特典」「付帯サービス」といい、「付帯サービス名：90%OFFアフター保証、割引率：対象プランの税込み価格から90%の割引」との記載がなされ、ホームページ上にも同様の記載がなされていました。

- (2) 次に、契約書には、前記のとおり対象プランの税込み価格が明示されておらず、アフター保証の役務の価格が、主たる契約時の単価を9割引して得た価格か、アフター保証の履行時の単価を9割引して得た価格が明らかでないことが問題となります。この点、株式会社クリアの前記勧誘時の説明から、消費者は、アフター保証の価格は、主たる契約時の単価を9割引して得た価格であると認識して契約したものと考えられます。

3 交渉の経緯

- (1) 当法人は、株式会社クリアに対し、「90%OFFアフター保証」等の記載は、その意味が曖昧であり、主たる契約とアフター保証契約が一体の契約であるとすれば、主たる契約の締結に当たり、アフター保証の役務の内容又はその対価の不告知又は不実告知をしており、かつ、書面不備であるにもかかわらずクーリング・オフ妨害をしていることになるとして、各行為の停止を申し入れました。
- (2) これに対し、株式会社クリアは、主たる契約とアフター保証契約は別個の契約であり、アフター保証の役務の価格は、アフター保証の履行時の単価を9割引して得た価格である等と主張しました。
- (3) そのため、当法人は、株式会社クリアに対し、役務の単価に疑義が生じないよう、契約書及びホームページ上の記載を次のとおり変更することを再度申し入れました。①アフター保証の役務の価格が、アフター保証の履行時の単価を9割引して得た価格であることを明示すること、②「特典」「付帯」「アフター保証」等の契約の一体性をうかがわせる紛らわしい文言の使用を止めること、③契約時の単価からアフター保証の履行時の単価が変動する可能性があることを明示すること。

4 交渉の終了

交渉の結果、株式会社クリアから、当法人に対し、契約書及びホームページ上からアフター保証に関する一切の表示を行うことをやめた旨の回答を得て、提出された契約書類及びホームページ上からアフター保証に関する記載が削除されたことを確認しました。今回の申入れは、その目的を達したことにより終了しました。