

# ぐんま版消費者教育教材

## 20 脱毛エステ

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和8年3月作成

# 気を付けてほしいトラブル事例

## 相談事例

## 脱毛エステのトラブル

### 脱毛エステのトラブルとは

SNSの広告を見て、脱毛エステの体験を申し込んだ。体験の施術後に高額なコースを勧誘されて契約した。長期間のコースの途中で解約したら、返金がないと言われたなどです。



ヒゲ脱毛

体験コース

はじめての方限定価格

1,000円(税込)

# 「若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数」

図表 I-1-4-10

若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2024年）

男性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		6,475	総件数		34,246
1	インターネットゲーム	795	1	賃貸アパート	3,188
2	商品一般	466	2	商品一般	2,171
3	出会い系サイト・アプリ	203	3	フリーローン・サラ金	1,723
4	アダルト情報	188	4	役務その他サービス	1,431
5	他の健康食品	169	5	他の内職・副業	1,336
6	役務その他サービス	161	6	普通・小型自動車	883
7	他の内職・副業	158	7	医療サービス	828
8	賃貸アパート	150	8	修理サービス	782
9	他の娯楽等情報配信サービス	143	9	電気	730
10	電気	133	10	出会い系サイト・アプリ	693

女性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		6,878	総件数		43,634
1	脱毛エステ	568	1	医療サービス	3,629
2	医療サービス	500	2	脱毛エステ	3,335
3	商品一般	427	3	他の内職・副業	3,171
4	他の健康食品	353	4	賃貸アパート	2,938
5	他の内職・副業	245	5	商品一般	2,242
6	賃貸アパート	160	6	役務その他サービス	1,726
7	インターネットゲーム	157	7	フリーローン・サラ金	1,028
8	役務その他サービス	147	8	電気	695
9	コンサート	145	9	修理サービス	621
10	アダルト情報	131	10	金融コンサルティング	593

黄色：娯楽に関するもの

黄緑色：暮らしに関するもの

紫色：内職・副業

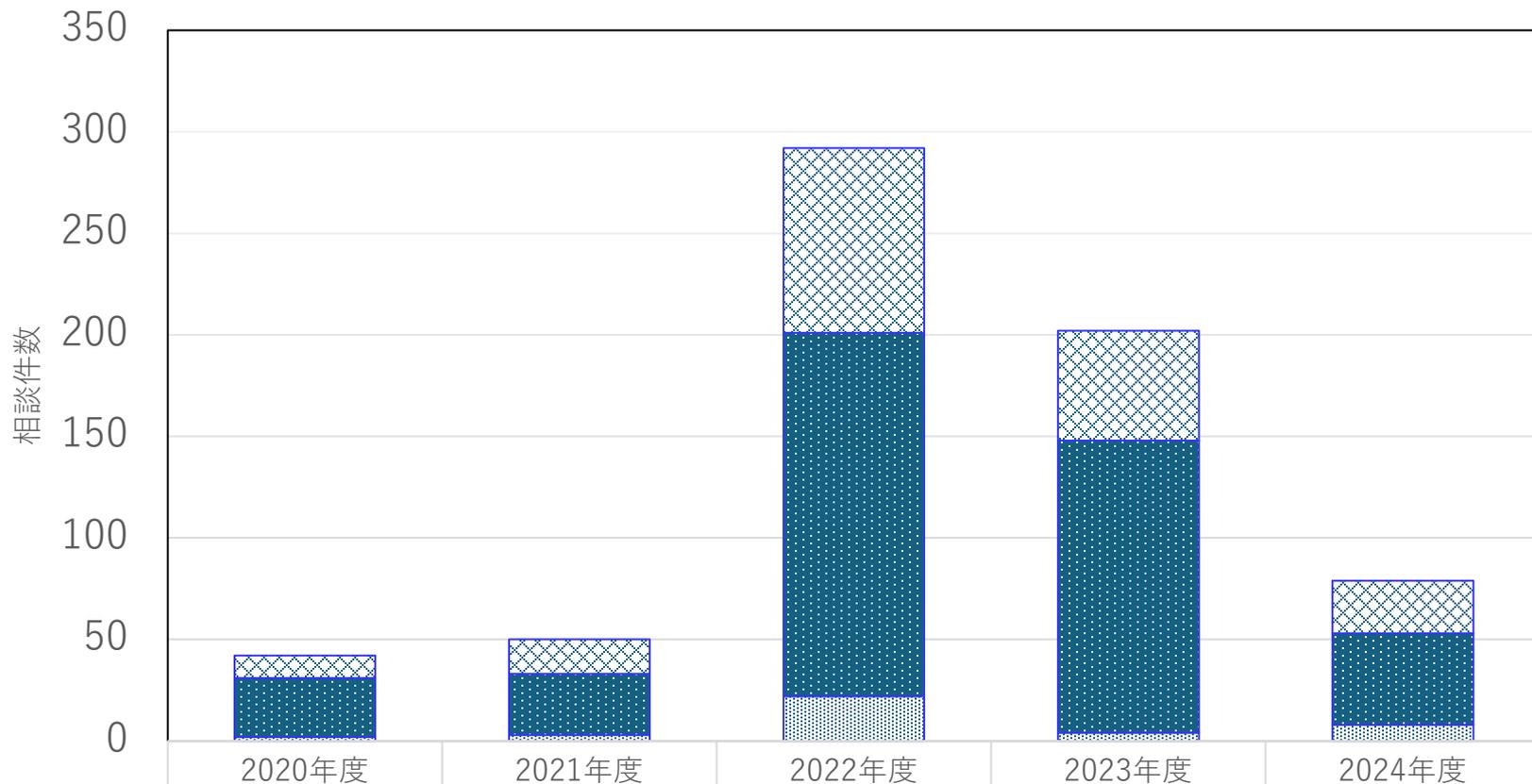
緑色：借金に関するもの

青色：自動車に関するもの

ピンク色：美容に関するもの

- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。  
 2. 品目は商品キーワード（下位）。  
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したものの。

# 群馬県内の「脱毛エステ」の相談 年度別、契約当事者の年代別の件数の推移



その他の年代	11	17	91	54	26
20歳代	29	30	179	144	45
10歳代	2	3	22	4	8

# 脱毛エステのトラブル 概要

① SNSで脱毛エステの体験が格安で受けられるとあったので、予約を入れた。



② 予約の日にエステ店に出向いたら、体験を受けることができた。



③ 体験を受けた後に、永久脱毛を希望するのであれば、高額なコースを勧められた。「お金が無い」と伝えたら、「クレジット払いで契約すれば毎月の支払いは1万5千円だから払える」と言われ、契約した。



④ 希望する日時に予約を入れることができず、効果も感じられなかったため、中途解約をしたいと伝えたら、有償の施術期間が終わっているため、返金はできないと言われた。



ロールプレイで確認しよう  
脱毛エステのトラブル

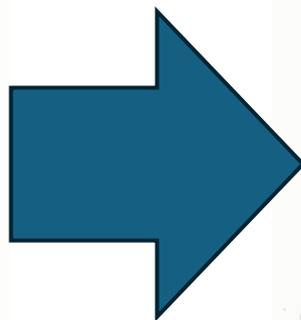
**ヒゲ脱毛**

**体験コース**

はじめての方限定価格

**1,000円** (税込)







# 契約書

契約年月日 ○年○月○日

役務の種類：

エステティックサービス

役務の提供期間：1年間

お支払い区分：分割払い

お支払い回数：36回

毎月の支払額：00,000円

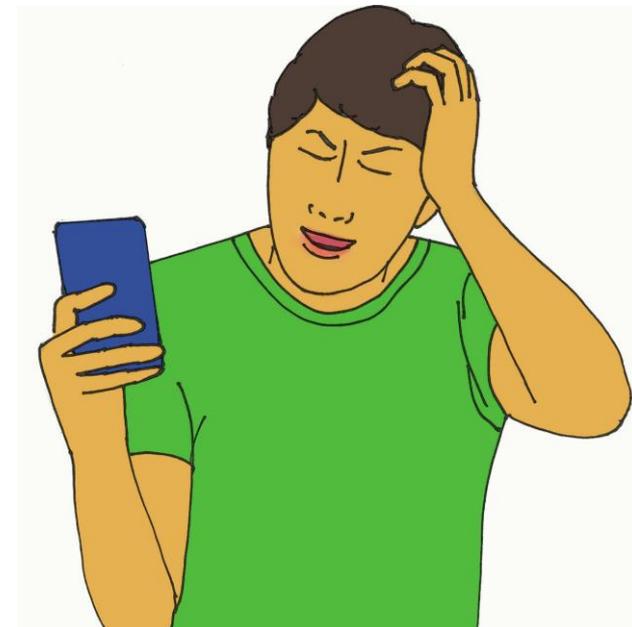
支払総額：000,000円

販売会社：○○エステサービス

契約者名：

契約者住所：

電話番号：



## 消費者カクイズ

無料体験を受けた後、本日限定、1年間通い放題の脱毛エステを特別割引の20万円で契約しないかと勧誘された。支払いはクレジットカードの分割払いで契約した。このようなエステの契約は、クーリング・オフできる？

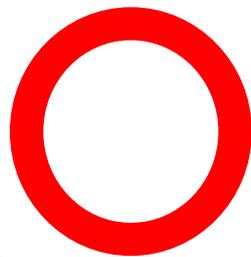
○…契約書面を受け取った日から8日以内であればできる。

×…クーリング・オフできない。





## ● 正解は



- エステ契約は、期間が1ヶ月を超え、契約金額が5万円を超える場合は、特定商取引法の「特定継続的役務提供」に当たり、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフできます。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、中途解約をして返金を求めることができる場合があります。

- 中途解約では「有償での施術期間・回数」から「すでに提供されたサービスの対価」が差し引かれて精算されます。
- 広告に「通い放題」とうたっていても、契約書に書かれた「有償での施術期間・回数」を超えた部分は無償のサービスとなっている場合があります。無償のサービス部分は精算の対象に含まれません。
- 中途解約時に初めてそのことに気づき、トラブルになるケースが多いです。

## 脱毛エステのトラブルへのアドバイス

- 「お試し施術」「月額〇円」などの低価格で誘う広告に注意しましょう。最終的に「長期間」、想定外に「高額」な契約を勧められることがあります。
- 体験の施術を受けて、断りづらい状況で勧誘を受けますが、断っても問題はありません。契約をせかされても、その場で契約しないようにしましょう。
- 支払総額や契約内容をきちんと確認してから判断しましょう。
- 長期間の契約は慎重に！予約が取りにくかったり、事業者が破産する可能性もあります。
- 心配な場合は、都度払いができるコースやお店を選択しましょう。

## エステ特有の注意点

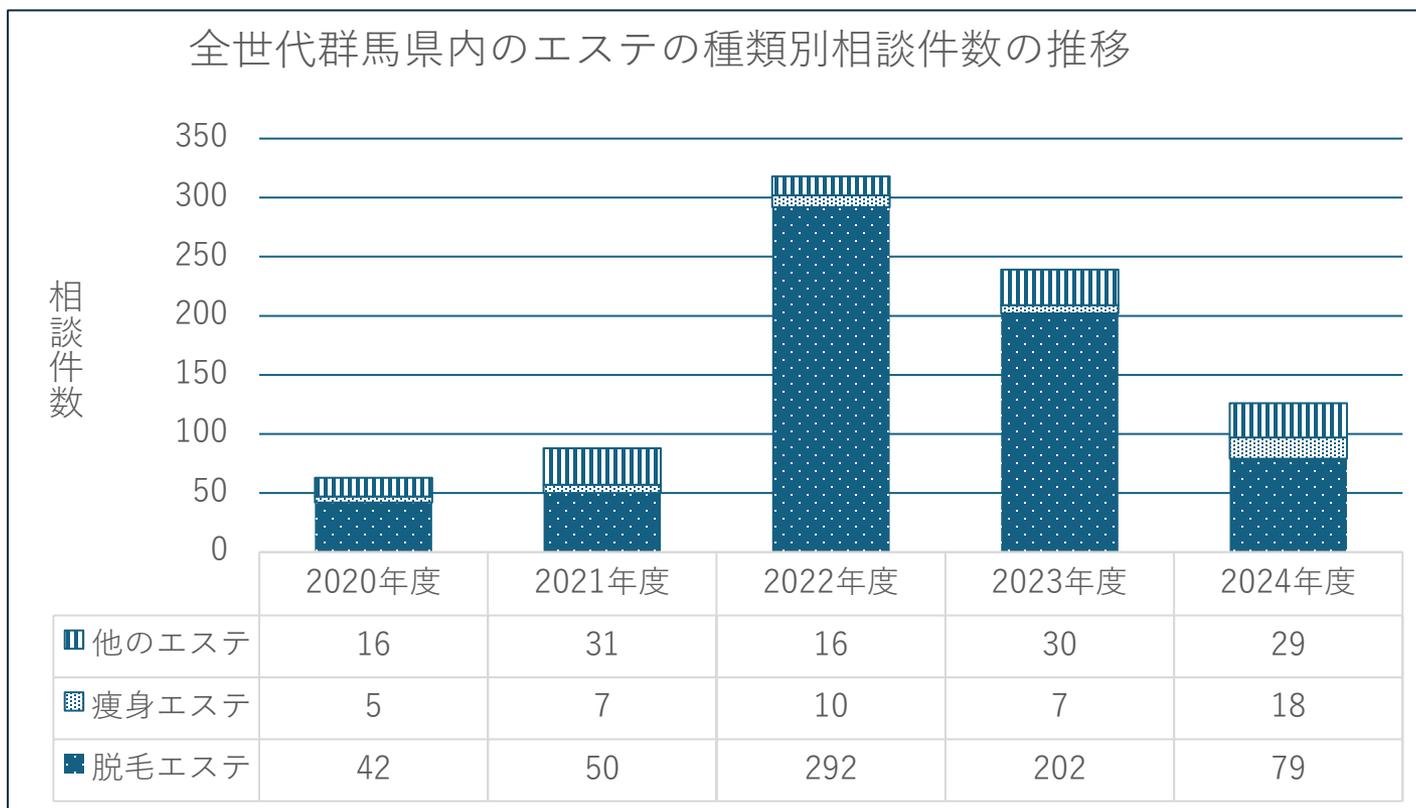
- エステの種類によっては、特定の薬を服薬している場合や、妊娠中や、体調によって**施術が受けられない場合**があります。持病のある人や、体に不安のある人は、エステを受ける前に、かかりつけ医に確認しましょう。
- 契約前に体へのリスクや安全性について説明を求め、納得してから契約をしましょう。

# 【解説】

## 20 相談事例② 脱毛エステ

### ①3～4頁 「脱毛エステ」のトラブル

「毛がないこと＝キレイ」という社会の価値観が広がっているためか、若者が医療機関やエステサロンに通って、「脱毛」の施術を受けるケースが増えているようです。脱毛エステの契約者は他の年代に比べて、圧倒的に20歳代の若者が多いです。また、下記のグラフが示すように、全世代のエステに関する相談の中で、脱毛エステの相談が多いです。



## ①3～4頁 「脱毛エステ」のトラブルの続き

前ページのグラフの他のエステとは、美顔エステ、ブライダルエステ、セルフエステ、エステ業者の倒産などの相談です。

## ②5～9頁 「エステの体験コース」

「無料」や「お試し」など気軽さや安さを強調したネットの広告をみて、体験だけのつもりで、店舗に出向き、高額な契約をしたケースが多いです。

安い料金で体験の施術を受けています。人は恩を売られたり、相手に負い目を感じると、相手に悪いなど思って、断りづらい状況になります。(返報性の利用:「貸し」を作って、借りを帰さずにはいられない性質を利用※1)その状況を使って、勧誘を受けますが、断っても問題はありません。

勧誘時に、「今日契約するなら割引」(希少性の利用:希少性を演出し、購買意欲を高める※2)などと契約をせかされることもあります。勧誘する側は様々な勧誘手法を使います。あわてて契約せずに、どんな状況でも、冷静になって、契約内容をきちんと確認し、納得してから契約する必要があります。

※1、※2:参考出典:島田広 弁護士 著(福井弁護士会登録、文部科学省消費者教育アドバイザー)ハンドブック 契約について考える もうちょっとで成人になるみなさんへ

### ③10～12頁 「エステ契約のクーリング・オフと中途解約」

脱毛に限らず、エステの契約は、契約期間が1ヶ月を超え、契約金額(入会金、施術費、エステで使う化粧品、健康食品、栄養補助剤なども含む)が5万円を超える場合は、特定商取引法の規制を受けます。

エステ事業者は契約をする前に、概要書面(事前説明書)を交付。契約時に契約書面(契約書)を交付しなければなりません。

契約書を受け取った日から8日以内であれば、施術に関連して一緒に契約した化粧品などの消耗品も、未使用であれば、クーリング・オフできます。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、中途解約が出来ます。長期にわたって施術を受けられるコースでは、「有償での施術期間・回数」と「無償での施術期間・回数」に分かれた契約となっている場合が多いです。特定商取引法の中途解約の精算ルールでは、施術済みのサービスに相当する対価は支払い、未施術部分について返金されるというルールになっています(その場合にも法律で上限が決められている違約金等は控除されます。)。しかし、精算の対象となるのはあくまで有償の期間・回数であり、無償部分は精算の対象に含まれません。

契約するときは、契約書の「有償での施術期間・回数」を確認し、どの時点で中途解約が出来なくなるのかを確認しましょう。

分割払いの契約では、施術が終わった後や、契約期間が終了していても、支払いだけが続く場合があります。契約内容を十分に確認し、納得してから契約するなど、慎重な姿勢が必要です。

#### ④10頁 「エステ契約のクレジット契約」

成年年齢引下げにより18歳・19歳でも「クレジットカード」の作成や「ローン(分割払い:個別クレジット)」が組めるようになったため、「ローンを組めば、月々の支払いを安く抑えられる。」と勧誘され、数十万円の契約をしてしまった。高額な契約で支払い困難になった。という相談が多く寄せられています。

分割払い(個別クレジット)の場合は、手数料を含めた金額や分割払いの期間を必ず確認してください。

また、長期間にわたる契約では、脱毛機器が肌に合っていなかったり、事情が変わって通えなくなったりと、解約せざるを得ない状況も想定されます。都度払いができる店やコースも検討しましょう。