

# エステティックサロンにおける美容器具 及び健康食品の購入に係る紛争案件

( 報 告 書 )

平成 14(2002)年 12 月 24 日

横浜市消費生活審議会

## 目次

第1	審議の経過及び結果	1
第2	紛争の概要	3
1	当事者	3
	申出人(消費者)・相手方(事業者)・関連信販会社	
2	紛争案件の概要	3
3	当事者双方の主な主張	4
	(1)申出人(消費者)	
	(2)相手方(事業者)	
第3	案件の処理	5
1	申出人(消費者)に対する聴き取り	5
2	相手方(事業者)に対する聴き取り	6
3	あっせんの成立	9
第4	報告にあたっての委員コメント	11
1	本案件の審理について	11
2	申出人(消費者)に対して	11
3	相手方(事業者)に対して	12
4	その他	14
	(信販会社に対して)	
	(消費生活総合センター及び横浜市経済局に対して)	
	(その他)	
【参考資料】		
資料1	付託書	16
資料2-1	横浜市消費生活審議会へ付託した旨の通知(事業者)	17
資料2-2	横浜市消費生活審議会へ付託した旨の通知(信販会社)	18
資料3	受諾書(あっせんにかかわる合意書面)	19
資料4	横浜市消費生活審議会委員名簿	20
資料5	横浜市における消費者被害救済制度の仕組み	21

## 第 1 審議の経過及び結果

横浜市消費生活審議会（以下「審議会」という。）は、横浜市消費生活条例（以下「条例」という。）第 41 条に基づき、平成 14 年 9 月 24 日付経消第 133 号をもって、横浜市長（以下「市長」という。）から「エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入に係る紛争案件」についての処理を付託された。

この案件の概要は、消費者（以下「申出人」という。）が電話によるアンケートに答えたとお礼として相手方事業者（以下「甲社」という。）からエステティック（以下「エステ」という。）の無料体験に誘われ、店舗を訪れたところ、痩身のための美容器具や健康食品の購入を勧められクレジットによる購入契約をした。その後、これらの商品が到着（契約を無条件に解約できる「クーリング・オフ」期間を 1 日経過していた）した際に思い直し甲社に解約を申し出たが、解約を認めてもらえなかった（商品は未使用）、というものである。

その後申出人は、解約を求め横浜市消費生活総合センター（以下「センター」という。）に相談し、センターにおいて申出人・甲社間において 2 回の話し合いが行われたが、双方の合意による解決がなされなかった。

センターからの報告を受けた横浜市（以下「市」という。）は、解決が困難な案件であると判断して、条例に基づき審議会へ付託した。

審議会は、この紛争を速やかに解決するため、横浜市消費生活審議会消費者被害救済部会（以下「部会」という。）委員から直ちにあっせん・調停担当委員 5 名（学識経験者 3 名・消費者委員 1 名・事業者委員 1 名、以下「担当委員」という。）を選任し、審理が開始された。

また、付託後に甲社及び関連信販会社（以下「乙信販」という。）に対し本審議会事務局から案件の付託について通知した。

担当委員による審理は、契約時の経緯や本案件における考え方などについて、申出人及び甲社に対する聴き取りが各 1 回、担当委員による本案件の調整が 3 回、計 5 回にわたり実施された。

この中で甲社に対する聴き取り終了後に、甲社から本案件の解決を図りたいとの申し出が部会長あてにあった。その後の審理においてその内容を妥当と認めたくえで申出人に伝えたところ、申出人から甲社による申し出の内容を受諾するとの意思が確認されたため、担当委員は「あっせんの成立」として審理を終結するものとした。

その後、本案件における手続書面の確認と市長へ報告する内容（報告書）に関する調整などを行い、審議会委員全員に確認のうえ、平成14年12月25日に市長へ本報告書を提出した。

（参考）横浜市消費生活条例第41条

第41条 市長は、前条第1項の措置をとったにもかかわらず解決することが困難な紛争について、その公正かつ速やかな解決を図るため、審議会のあっせん又は調停に付することができる。

## 第 2 紛争の概要

### 1 当事者

- |                   |     |
|-------------------|-----|
| ( 1 ) 申出人 ( 消費者 ) | 1 名 |
| ( 2 ) 相手方 ( 事業者 ) | 甲社  |
| ( 3 ) 関連信販会社      | 乙信販 |

### 2 紛争案件の概要

甲社は、主にエステティックサロン(以下「サロン」という。)の経営や化粧品・エステ関連の商品開発・販売に関する事業を行っている。申出人が今回の紛争に至った経緯の概要については次のとおりである。

- ( 1 ) 甲社は、当初申出人に対し電話によるアンケートにより接触を図り、数日後に、「アンケートに答えたお礼としてエステ無料体験のチケットを送付する」との連絡を申出人に入れた。
- ( 2 ) 申出人は、甲社の連絡を受けエステ無料体験チケットの送付を希望し、無料体験を行うためサロンを訪れる日時や希望コースを事前に予約した。
- ( 3 ) サロンを訪れた申出人は無料体験を行い、従業員との話が進むうちにエステの施術や美容器具、健康食品の購入を勧められ、その結果、クレジットによる美容器具や健康食品の購入契約をした。
- ( 4 ) 商品が到着した際に、申出人は契約したことを思い直して、甲社に解約を申し出たが、甲社は申し出た時点で契約を無条件に契約できる「クーリング・オフ」期間から 1 日経過していることを理由に商品の解約に応じられないとした。なお、甲社から届いた商品はいずれも未使用であった。
- ( 5 ) 申出人は、センターに相談を寄せた。相談を受けたセンターでは、乙信販に支払い停止の抗弁書を提出するとともに、甲社へ連絡し解約による解決を図るよう要請した。

- (6) センターにおいて、申出人と甲社の間に2回にわたり解決に向けた話し合いが行われたが、双方の合意による解決がなされなかった。
- (7) 市は、センターから報告を受けセンターによる解決が困難であると判断し、申出人が本案件の解決を希望している旨を確認のうえ、条例第41条の規定に基づき、審議会へ付託した。

### 3 当事者双方の主な主張

#### (1) 申出人(消費者)

過去にエステの施術や、美容器具や健康食品の購入を経験したことはない。今回も目的はエステの無料体験であった。無料体験の中で美容器具を試用したが、この器具を使用中に契約を勧められた。「キャンペーン期間中」で、「今日限り」ということでいろいろな商品などを勧められた。自分にはお金が必要なことが他にあったので「いくら以上は出せません」と言っただけで購入契約自体を断るつもりだった。しかし、逆に「いくらなら払えるのか」と聞かれ支払い方法の提案をされ、早く帰りたいと思う気持ちも手伝って仕方なく契約してしまった。

その後、商品が届いてから「大変な契約をしてしまった」と思って、直ぐに甲社に解約の申し出をしたが、解約には応じられないと言われた。

商品は未使用ということもあるので、何とか解約したい。

#### (2) 相手方(事業者)

申出人の美容器具や健康食品についての契約について、解約を申し出たのはクーリング・オフ期間が経過してからであり、しかも、特定商取引法の特定継続的役務提供に規定する関連商品ではないので、この申し出に応じることはできない。また、センターにおける話し合いの中で申出人に「サロンの担当者があなたに強引な販売をしましたか」という質問をしたが、申出人からは「強引な販売ではなかった」というご回答をいただいた。

申出人が「お支払いが困難」ということであれば、お客様の支払い方法の再検討などが考えられる。クーリング・オフについては、特定商取引法の規定にしたがった対応をしている。契約解除の対応は難しい。

## 第3 案件の処理

### 1 申出人（消費者）に対する聴き取り【第1回審理】

平成14年10月3日の第1回審理において、申出人に対して本案件に関する聴き取りが行われた。主な内容及び結果は次のとおりである。

(1) 甲社からの電話アンケートからサロンへの訪店、商品の購入契約、商品の到着、解約の申し出までの流れについて

【第2-2「紛争案件の概要」(1)～(7)の内容を説明・確認】

(2) クレジット申込書面の記載について

クレジット申込書の日付欄(2カ所)への記入は1カ所が自分で、もう1カ所は甲社(サロン担当者)が行った。これは乙信販に翌日に書面を送付し、確認を得るためであるとの説明を受けた。(翌日に申出人は乙信販から連絡を受ける。)

(3) 商品到着前に甲社(サロン)へ連絡した理由について

商品がなかなか届かないので心配になって、いつ届くか確認しておきたかった。その際甲社の回答ははっきりしなかった。商品が届いた後は「大変な契約をしてしまった」という思いでいっぱいだった。金額的にも高かったし、月払いのことしか考えていなかったのも、あらためて契約をしなければ良かったと思った。

(4) クーリング・オフについて

言葉は知っていた。(内容は詳しく知らなかった。)甲社(サロン担当者)から契約時に「書面を読んでおいてください」と言われたが、特に説明はなかった。

(5) 甲社(サロン)を訪れた理由について

無料体験が目的だったが、エステやダイエットにも興味はあった。しかし、これまで美容器具や健康食品を買った経験もないし、今回も購入契約するつもりはなかった。自分に無知な部分があったかも知れない。

( 6 ) 無料体験の内容等について

サロンを訪れ、まずアンケートを行った。その後ボディ - チェックを行い、無料体験を行った。無料体験の中で美容器具を試用したがその中で購入契約を勧められた。無料体験が一通り終わってから、契約の話になった。

( 7 ) 契約した時期及び理由（契約を最終的に断れなかった理由）について

契約したのは無料体験の当日で無料体験後であった。自分では契約しないで無料体験だけで帰ることができると思っていたし、何度か婉曲的に契約を断ったが、最終的に明確には言葉に出せなかった。早く帰りたいと思う気持ちも手伝って、仕方なく契約をしてしまった。

( 8 ) 契約時の甲社の対応について

商品の勧誘や契約書面の作成において無理強いや強引な部分はなかった。ただ、甲社（サロン）からは「今ならキャンペーン中で商品が割引になる」「キャンペーンは今日限り」「親に内緒で一緒に頑張ろうね」と言われ、契約を勧められた。美容器具などについては、これまで効果のあった人の話をされて、その写真も見せられたので、効果があるのではないかと感じていた。

( 9 ) 甲社（サロン）の滞在時間について

甲社（サロン）からは事前に「3時間くらいかかる」と言われていた。実際に予約し、来店したのは午後7時だったが、退店したのは午後11時前だったと思う。思った以上に長く感じられた。普段はこの時間には帰宅している。

( 10 ) 解約の意思について

解約については家族に相談をしたが、最終的には自分で決めた。できれば解約して、終わらせたい。

## 2 相手方（事業者）に対する聴き取り【第2回審理】

平成14年10月16日の第2回審理において、甲社に対して、本案件に関する聴き取りが行われた。主な内容及び結果は次のとおりである。

（内容には後日甲社から回答があり確認したものを含む。）



( 1 ) 本案件に対する全般的な対応と考え方について

本案件について、解約の申出人及びセンターから当初お話を聞いた内容は、申出人が「クーリング・オフ期間を一日過ぎてしまったが解約はできないか。契約した商品の支払いに困っている」ということだった。

このお話を聴き、こちらにも販売方法などについて問題点がなかったかどうかの確認を行い、申出人からも話を聞いた。その結果、「サロンの担当者があなたに強引な販売をしましたか」と尋ねたら、「強引な販売はなかった」とのご回答をいただいた。

しかし、センターにおける話し合いの中で「第三者からすれば経緯全体を見たときに販売方法に強引さを感じられる」と言われ、それ以降、この案件に関する問題が、当初はクーリング・オフ期間を過ぎて、支払い困難ということだけだったのに、次第に強引な販売又は勧誘方法に問題があるという話に移行し、話し合いが難しくなってきた。こちらとしては申出人が「支払いが困難」ということだけであればお支払い方法の再検討などが考えられた。

しかし、申出人が問題視していないのではと思われる部分も問題点とされて解決が困難になってしまった。会社としてその辺も含めて問題点がある、ということであれば、それも含めてお話し合いを進めたい。

( 2 ) 申出人との紛争を解決する意思について

申出人とは何らかの形で解決を図りたいという気持ちはある。ただ、「強引な販売があった」という前提での話は困るし、本来ならばクーリング・オフの規定に従い、8日間の中での契約解除を行うべきである。

( 3 ) クレジット申込書面の記載（申込書の日付や引渡時期の欄）について

クレジット申込書には日付を記入する欄が2カ所ある。一つは申込日で契約書・クレジット申込書の記入日である。もう一つは受取日であり、これは本来コース（エステの施術）購入時に記入する欄である。本案件の場合、商品購入契約であるため未記入であるが、クレジットの確認が契約者と取れた後にその日を記入することとなっている。

なお、引渡時期の記入については、記入漏れであった。

( 4 ) 商品の在庫及び配送方法について

商品の在庫がある場合は契約成立後、直ぐに倉庫からお渡しできる。

また、在庫切れの場合は、サロンから代理店に発注し、代理店からメーカーへ発注する。届くまでに1週間から10日かかる。今回の場合は在庫切れだった。

( 5 ) 電話によるアンケート及び無料体験チケットについて

電話アンケートはエステに関する意識調査ということで、化粧品の使用状況などの調査を行う。内容の集計はしているが公表はしていない。

なお、電話アンケートの対象は特定していない。

また、無料体験チケットは、アンケートに答えてくれたお礼として希望者にお渡ししている。来店日及びコース選択については、電話連絡または無料体験チケットが届いた際に予約を入れることになっている。

( 6 ) 無料体験の内容（流れ）等について

来店し、まず施術を行う事ができる状態か確認するためにアンケートを行い、次にボディ - チェック（採寸や肌質など）を行った後に無料体験を行う。

無料体験終了後、カウンセリングを行い、契約に入る場合もある。美容器具や化粧品は試用、下着の試着は可能である。

( 7 ) 商品（役務）の勧誘について

体験時にお客様が気になる部分の確認などを行いながら、お勧めのコースや商品（美容器具・化粧品・健康食品）の特徴等を説明している。また体験終了後のカウンセリングにおいて体験時に簡単に紹介した商品等の内容を具体的に説明する。無料体験でも商品やサービスについての説明をさせていただくことはお客様に対し説明をし、確認している。本案件についても説明したという点は確認している。

( 8 ) 契約時の対応等について

購入については、決して強制ということではなく、お客様とのお話の中でお勧めしている。また、キャンペーン期間は月初めから月末（基本的には1日から30日ないし31日）であり、本案件のケースもキャンペーン期間中の契約であった。効果については、例えば美容器具などはモニター

を募り機器の試用結果を集めている。そのデータをもとに効果を無料体験のお客様に説明している。これまでに商品などについて「効果がなかった」というクレーム等は聞いていない。

( 9 ) 無料体験などの所要時間について

所要時間については、お客様の都合もあるので事前に「3時間弱」という説明をしている。実際に説明からボディ - チェック、無料体験、カウンセリングなどで3時間弱くらいは必要だが、契約の場合にはそれ以上かかることもある。

### 3 あっせんの成立【第3回 - 第5回の審理他】

( 1 ) 甲社からの申し出

第2回審理終了後、引き続き第3回審理において甲社に対する聴き取りを行う予定であったが、第3回審理の開始前に甲社から次のような申し出があった。

( 要 旨 )

本案件については次の理由によりお客様の意向をお受けする方向で対処したいと考えている。すなわち、本案件についての処理を長引かせる事に対する消費者の負担を考えたこと。また、エステ業界全体の事を考慮したこと、さらに次の理由によって我が社としてもこれ以上時間や労力を費やすことは適切ではないと思ったこと、などにより、今回ご提案した。

( 理 由 )

センターにおける話し合いの中で、「お客様が強引（な販売）ではなかった」と答えていただいたにもかかわらず、センターから「前後の状況から、これは明らかに強引だったと思われる」と言われた点。また、再度我が社がおお客様との対面による話し合いを要望したにもかかわらず、センターからの回答を待っている状況の中で、横浜市経済局から審議会の部会に付託される旨を伝えられた点。

報道機関に対する情報の曖昧な流布と当初説明事項との相違があったと感じた点。

審議会とセンターで問題点に対する認識の相違があった点。

## ( 2 ) 第 3 回 審 理

平成 14 年 11 月 8 日の第 3 回審理では、当初予定していた甲社聴き取り（ 2 回目）に甲社が欠席したため、担当委員による今後の進め方についての審理が行われた。その結果、部会としては甲社の申し出を受けて、当事者による自主的解決と判断し、案件解決として処理することとし、今後具体的な解決方法について申出人の意向を踏まえて、甲社と調整を図ることとなった。

## ( 3 ) 第 4 回 審 理

平成 14 年 11 月 29 日の第 4 回審理では、審理前に甲社から提示された本案件の具体的な解決方法について審理が行われた。提示された内容は、甲社は、申出人の商品（美容器具及び健康食品）購入契約を解除する。この契約解除に伴い甲社は、クレジット契約解除についても乙信販へ手続きを行うよう通知する。

- ・ に伴い申出人は平成 14 年 11 月 29 日（必着）までに商品を返品する。上記に係る費用については、甲社の負担とする。

- ・ については により、甲社が平成 14 年 12 月 10 日までに処理する。であり、この内容について審理においても妥当と認めたとえ、申出人も受諾する意思が確認されたため、担当委員は審理を終結するものとした。

## ( 4 ) 第 5 回 審 理

平成 14 年 12 月 19 日の第 5 回審理では、本案件における手続書面（あっせんにかかわる合意書面）の確認と、付託した市長への報告内容（報告書）に関して担当委員による調整が行われた。

## ( 5 ) その他

第 5 回審理の後、直ちに部会が開催され、本案件の経過等が確認された。その後審議会委員全員の確認が行われ、審議会から本案件についての報告書が平成 14 年 12 月 25 日に市長へ提出された。

## 第4 報告にあたっての委員コメント

### 1 本案件の審理について

本案件の審理経過の詳細は「第3」に記載されているとおりであるが、解決方法としては甲社の「申出人の意向に沿って解決したい」という意思表示がなされたことにより、担当委員からの解決案の提示には至らず解決したというものであった。

本案件のように市長からの付託により部会の審理が開始され、問題点が整理されたことにより、最終的に解決に結びつくものもあり得る。

したがって、本案件については部会によるあっせん・調停制度が消費者被害救済のために有効に機能したものであると考えられる。

また、本案件の問題点だが、まず書面についてである。それは、「商品引渡時期」といった法定記載事項における記載を欠き、その結果書面交付がないと評価することも可能であり、クーリング・オフは行使期間内であったとも考えられるものであった。

次に、勧誘方法についてである。無料体験を「誘い水」とした長時間にわたる勧誘や、「キャンペーン期間」の告知方法などは、消費者に対し困惑をもたらす勧誘といわれてしまう可能性は十分に考えられるものであった。

これらの点からすれば、本案件の解決は、甲社からの解決提案があったことは評価しつつも、適切な解決であったものと考えられる。

このような考え方を踏まえ、以下本案件に関する申出人、甲社、乙信販などに対しコメントしたい。

### 2 申出人（消費者）に対して

申出人は、これまでエステの施術や、美容器具や健康食品の購入経験がないとのことであった。この中でセンターへの相談から本案件の当事者となり、聴き取りなどに応じたことについての本人の負担は相当のものであったと考えられる。

しかし、今回申出人に全く問題がなかったかといえはそうとも言い切れないものとする。

それは、第一に、クーリング・オフができることを全く知らなかったわけではなく、大まかには知っていながら行動に移さなかったと思われること。第二に、商品についてまだ届かないことを申出人が甲社へ問い合わせているのは、「商品が欲しいので送ってもらいたい」と理解されてしまうことも考えられることである。実際に申出人は「エステやダイエットに興味がある」と第1回審理の中では述べている。

また、消費者の意識として、契約は成立していたにもかかわらず、商品が届かないことで「契約が完了した」という意識が持てなかったのではないかと考えられる。ただし、商品の到着後は申出人が「大変な契約をしてしまった」と感じ、事態の重大さに気が付いている。

意識という点では、申出人は第1回審理の中で「無料体験が目的で、商品やサービスの購入契約をするつもりはなかった」と言っている。無料でサービスを受けることに対し疑問の意識を持ち、事前に家族に相談するなどの対応があれば、あるいはサロンに行くこともなく、契約もなかったのではないかと考えられる。

### 3 相手方（事業者）に対して

甲社については、本案件について審議会の要請に応じ聴き取り等に対応し、消費者やエステ業界全体の事を考慮し検討を重ね、解決に向けた判断を自ら申し出た点は、本案件の迅速な解決につながったものと評価したい。

ただし、審議会より甲社の申出人との契約に関し、その経緯及び結果から次の点について指摘したい。

第一に、書面の記載とそれに関連した商品の配送時期である。書面の「商品引渡時期」欄が未記入であったことについて、甲社は申出人に対し契約時に口頭でその時期を回答したということだが、申出人は商品到着前に再度確認している。結果的にその商品の到着時期がクーリング・オフ期間を経過しているということを考えれば、本案件においてこの書面の記載と商品の配送時期は、非常に大きな問題となっていると考えざるを得ない。

できれば甲社には、書面の記載とともに申出人が商品の到着について問い合わせをした際に到着時期を明確に回答する等の対応や、商品配送時期

をクーリング・オフ期間以前にすることが必要であったのではないかと考える。

第二に、本案件における販売方法についてである。確かに、申出人は「強引な販売はなかった」「事前に所要時間を聞いていた」とあり、しかも「明確な意思表示（契約したくない・帰りたい）はしなかった」と、聴き取りの中では話していた。しかし、対象期間中に全てのお客様が対象となる「キャンペーン期間における商品等の割引」しかも「今日限り」、また「親に内緒で一緒に頑張ろうね」という発言から申出人に「自分だけの特典」と思わせるような面もあったと考えられる。特にキャンペーン期間については、月末（31日）までということであれば実際には契約日当日からまだ数日続いていたということになる。また、所要時間についても、確かに申出人は事前に「3時間弱」と聞いていたということであり、内容もエステの無料体験であった。

しかし、時間について「長く感じ、疲れていた」という申出人に対し無料体験当日に契約、ということではなくても良かったのではないだろうか。先に述べたキャンペーン期間の話もあるが、特に本案件の申出人のようなエステの体験もなく、契約にも慣れていないと思われる消費者であれば、もう少し配慮すべき点はあったのではないか。

さらに、甲社のサロンにおける対応として、勧誘の際「お客様に対し無料体験でも商品やサービスについての説明をさせていただくと事前にお断りし、確認をとっている」と述べている。商品やサービスの説明をすることは、そこに販売意図はあるものと考えられるから、消費者には「商品やサービスの説明」に加え「販売もしている」ことを告げ、納得したうえで無料体験を受けてもらうことが必要ではないだろうか。そうすることが無料体験による契約トラブルの減少にもつながると考えられるし、そうでなければ条例第27条第1項第1号の規定に該当するおそれもあると考えられる。

以上のような点を踏まえ、審議会としては、甲社については、本案件を通して論点となった内容については、その事業活動等において自主的な改善を図られることを求めたい。

(参考) 横浜市消費生活条例第27条第1項第1号

第27条 市長は、事業者が消費者との間で行う取引に関して、次のいずれかに該当する行為を、不当な取引行為として規則で定めることができる。

- (1) 消費者に対して、販売の意図を隠して接近し、又は商品若しくはサービスの内容、取引条件、取引の仕組み等について、重要な情報を故意に提供せず、若しくは誤信を招く情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為

## 4 その他

(1) 信販会社に対して

審議会としては、本案件に関し乙信販の加盟店管理責任についても言及しておきたい。審議会では本案件に関して乙信販に対し、付託の際にその内容等を通知しただけでヒアリングなどは特に行わなかった。

しかし、当然の事ながらクレジット申込書の内容を含め本案件においては、乙信販が甲社との購入契約について責任や問題がなかった、との認識を持っているわけではない。

加盟店を通して広範囲にわたり顧客を獲得している信販会社は、加盟店の事業についての審査・管理を行う社会的な責任があるものと考えられるからである。

また、消費者に対しても、例えば本案件についていえばクレジットを使わないと購入できない金額の契約であったことや、契約に慣れていないと思われる消費者であることも想定し、乙信販として契約の確認や支払いを延滞した際の返済規定についての説明など、慎重な対応が必要であったものと考えられる。

したがって審議会としては、乙信販については、今後も加盟店の実態把握及び適正な審査・管理を、また消費者への与信に対し適切な配慮を行うことにより、加盟店と消費者間のトラブルの未然・拡大防止に一層努めるよう要望したい。



## (2) 消費生活総合センター及び横浜市経済局に対して

センターや経済局は、紛争当事者双方と審議会委員の間にたって連絡調整等を行う機会が多いので、その役割は紛争案件の解決において極めて重要である。したがって、本審議会の報告書「事業者指導・被害救済システムの在り方」における提言内容も踏まえて、部会による円滑な解決に向け今後とも十分な調整を行っていただきたい。

## (3) その他

まず、本案件に関連し、クーリング・オフの規定について触れておきたい。本案件の審理の中で、クーリング・オフ期間と商品の到着期間の考え方について議論となった。今後はこのようなトラブルを避けるために、例えば将来の法改正の際に、クーリング・オフの期間の延長や起算日の考え方について、例えば「商品の到着時とする」など関係機関へ検討を求めることも必要と考える。

また、本案件の申出人(消費者)は、契約取引全般に関する認識、商品および提供されるサービスの内容についての熟知、さらに以後数年にわたる分割払いと家計管理への影響についての判断等において、十分な理解の上で契約を行ったものとはいえないことから、消費者教育が必要不可欠なものであることを示している。

翻って考えるに、今日の消費者取引における両当事者の対等性に基づく消費者の自己責任が強調されるあまりに、消費者の責任がより求められることは問題であり、何より情報や経済的力関係の格差是正を前提とした事業者による消費者への必要十分な情報提供や、本案件に象徴されるように経済局並びに教育委員会など公的部門における一層の消費者教育支援活動が急務であるとも考える。

(資料1)

(様式5)

経消第133号  
平成14年9月24日

## 付 託 書

横浜市消費生活審議会 会長

横浜市長 中田 宏

エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入契約に係る紛争案件  
(平成14年度 第1号案件)について、横浜市消費生活審議会消費者被害救済部会  
に付託します。

### 記

#### 1 紛争案件の当事者

(1) 申出人(消費者)

(2) 相手方(事業者)

甲社

(3) 信販会社

乙信販

#### 2 紛争案件の概要

(1) 相手方の事業活動

主な事業活動は次のとおり。

エステティックサロンの経営

化粧品・エステ関連商品の開発・販売

(2) 契約の内容

契約金額合計： 円

(3) 消費生活相談の経緯

平成14年 月 日、消費者が横浜市消費生活総合センターに相談

平成14年 月 日、消費者が事業者に内容証明書を送付し、解約要請

平成14年 月 日、消費者が信販会社に抗弁書を提出

平成14年 月 日、横浜市消費生活総合センターにおいてあつせん

平成14年 月 日、横浜市消費生活総合センターにおいて再あつせん

(A4)

(資料2 - 1)

(様式2)

平成14年10月8日

## あっせん・調停通知書

甲社  
代表取締役 様

横浜市消費生活審議会  
消費者被害救済部会 部会長 長井 圓

当部会では、消費生活に関する民事上のトラブルを、裁判手続きを経ないで簡易・迅速・低廉に解決するため、あっせん・調停を行っております。

あっせん・調停は、双方のご意見をお聞きしたうえで中立・公正な立場からの解決に向けた助言を行い、解決案を提示します。

このたび、貴社と 氏との「エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入契約に係る紛争案件（平成14年度 第1号案件）」を当部会で取り扱うこととなりました。

なお、今後の日程、処理方法については、後日改めてお知らせいたします。

消費者被害救済部会のシステムなどについてのご質問などは、下記事務局までお尋ねください。

(事務局)  
横浜市中区港町1 - 1  
横浜市経済局消費経済課  
電話 671 - 2568

(A4)

(資料2 - 2)

(様式2)

平成14年10月8日

## あっせん・調停通知書

乙信販

代表取締役

様

横浜市消費生活審議会

消費者被害救済部会 部会長 長井 圓

当部会では、消費生活に関する民事上のトラブルを、裁判手続きを経ないで簡易・迅速・低廉に解決するため、あっせん・調停を行っております。

あっせん・調停は、双方のご意見をお聞きしたうえで中立・公正な立場からの解決に向けた助言を行い、解決案を提示します。

このたび、甲社と 氏との「エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入契約に係る紛争案件（平成14年度 第1号案件）」を当部会で取り扱うこととなりました。

消費者被害救済部会のシステムなどについてのご質問などは、下記事務局までお尋ねください。

(事務局)

横浜市中区港町1 - 1

横浜市経済局消費経済課

電話 671 - 2568

(A4)

(資料3)

(様式7)

## 受諾書

(あっせんにかかわる合意書面)

平成14年9月24日、経消第133号により横浜市消費生活審議会消費者被害救済部会において付託されました「エステティックサロンにおける美容器具及び健康食品の購入契約に係る紛争案件」(平成14年度 第1号案件)につきましては、相手方事業者からの申し出により、以下のとおりあっせんが成立しましたので、内容を確認のうえ本書3通を作成し、当事者双方及び横浜市消費生活審議会消費者被害救済部会がそれぞれその1通を保管します。

### 受諾条項

- 1 相手方は、申出人との間に平成14年 月 日に締結した美容器具及び健康食品の購入契約について、契約の解除を行うものとする。
- 2 相手方は、申出人の契約解除に伴い、クレジット契約の解除についても信販会社へ手続を行うよう通知する。
- 3 申出人は、1・2に伴い、美容器具及び健康食品を平成14年 月 日(必着)までに相手方に返品する。
- 4 1～3に係る費用については、相手方の負担とする。
- 5 相手方は、1・2の手続については、3により平成14年 月 日までに処理を行うものとする。

平成14年12月19日

申出人  
(消費者)

印

相手方  
(事業者)

甲社  
代表取締役

印

横浜市消費生活審議会

消費者被害救済部会 部会長 長 井 圓

印

(A4)

## 資料4

## 第4次横浜市消費生活審議会委員名簿

(平成14年10月現在)

委員氏名	備	考
いで はつえ 井出 初枝	横浜市消費生活推進員	代表
いわみや ひろし 岩宮 浩	(社)横浜市工業会連合会	会長
うめだ さよこ 梅田 小夜子	消費生活ｺﾝｶﾞｸﾀﾞﾝ横浜会	
こばやし としゆき 小林 俊行	横浜弁護士会	
こやま ひろひこ 小山 弘彦	(社)日本通信販売協会	常務理事
さとう とうじ 佐藤 東司	(社)全国信販協会	専務理事
しもやち ふじこ 下谷内 富士子	消費生活ｺﾝｶﾞｸﾀﾞﾝ横浜会	
すずき みゆき 鈴木 深雪	日本女子大学家政学部	教授
たかい かえこ 高井 佳江子	横浜弁護士会	
たかや しょうじ 高屋 彰二	(社)日本訪問販売協会	専務理事
たざわ けんいち 田沢 健一	家電製品P Lセンター	センター長
ながい まどか 長井 圓	神奈川大学法学部	教授
にしむら たかお 西村 隆男	横浜国立大学教育人間科学部	教授
はっとり たかこ 服部 孝子	横浜市消費者団体連絡会	事務局長
ひうら みちえ 日浦 美智江	社会福祉法人訪問の家	理事長
ひらかわ かねひろ 平川 兼寛	横浜商工会議所常議員	小売部委員会委員長
ほしの ひでき 星野 秀紀	横浜弁護士会	
みやもと かずこ 宮本 一子	(社)日本消費生活ｱﾝﾊﾞｲ'-ｺﾝｶﾞｸﾀﾞﾝ協会	消費生活研究所長
もうない りょういち 毛内 良一	神奈川県生活協同組合連合会	専務理事
やくしじ くにと 薬師寺 國人	鎌倉女子大学家政学部	教授

: 会長、 : 副会長

: 被害救済部会委員 ( : 本案件による担当委員)

(資料5)

## 横浜市における消費者被害救済制度の仕組み

