

平成28年8月24日

特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者に対する 業務停止命令（9か月）及び指示について

- 消費者庁は、エターナル・ラビリンスの屋号でエステティック（脱毛）の役務を提供していた特定継続的役務提供事業者の株式会社グロワール・ブリエ東京（東京都港区）（以下「同社」といいます。）に対し、平成28年8月24日、特定商取引法第47条第1項の規定に基づき、平成28年8月25日から平成29年5月24日までの間、特定継続的役務提供に関する業務の一部を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、特定商取引法第46条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示しました。
 1. 同社は、特定商取引法第42条第1項及び第2項に規定する各書面の交付義務、並びに特定商取引法第45条第1項に規定する書類の備付け義務に違反し、また、特定商取引法第43条が禁止する虚偽誇大広告、特定商取引法第44条第1項第1号で禁止する不実告知、並びに役務提供及び中途解約等をした消費者に対する返金債務につき特定商取引法第46条第1号に該当する債務の履行拒否又は不当な遅延行為を行っていた。かかる行為は、特定商取引法の禁止しているところであり、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について、平成28年9月24日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
 2. 上記違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内のコンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
- 認定した違反行為は、概要書面不交付、契約書面の記載不備、虚偽誇大広告、不実告知、債務不履行、債務履行の不当遅延及び財務内容の不開示です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 同社は、自社のスマートフォン向けサイト等に、月額9,500円の契約等により任意の月単位で全身脱毛の施術（以下「本件役務」という。）の提供が受けられるかのような広告を行っていましたが、実際には17万円を超えるコース等の勧誘を行っており、9,500円は、契約代金を一括で支払った場合の1か月当たりの金額でした。さらに、同社は、店舗における施術機器数、施術部屋数、エステティシヤンの人数等に対して会員数が過大であり、予約を取ることが困難な状況にありながら、「間違いなく予約が取れます。」等と不実のことを告げて特定継続的役務提供契約（以下「本件役務提供契約」という。）を勧誘していました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、本件役務提供契約を締結するまでに、本件役務提供契約の概要について記載した書面を交付していませんでした。

(概要書面不交付)

(2) 同社は、本件役務提供契約を締結した際、契約の相手方に交付する契約の内容を明らかにする書面に、本件役務の提供期間及び本件役務提供契約の締結を担当した者の氏名を記載していませんでした。

(契約書面の記載不備)

(3) 同社は、実際には、契約代金を一括で支払った場合の1か月当たりの対価が9,500円という計算になるにすぎないにもかかわらず、「月額制」、「通常月額9,500円」等と、単価9,500円の契約を任意の月単位で契約する制度であるかのような表示をし、さらに、「今なら初月+2ヶ月目も0円、2016年2月29日まで!」と、申込みの有効期限があるかのように表示していたが、実際には期限を過ぎても「2016年3月31日まで」、「2016年4月30日まで」と同様の表示を繰り返し、本件役務の対価並びに対価の支払時期及び方法について、実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示を行っていました。

(虚偽誇大広告)

(4) 同社は、予約制のエステティックサロンであるところ、多数の会員が予約が取れないにもかかわらず、「1か月に1回は必ず予約が取れます。」「うちは間違いなく予約が取れます。」「予約はすぐに取りれる完全予約制です。」等、予約の取りやすさをうたい、本件役務の魅力を判断する要素となる事項について不実を告げて勧誘していました。

(役務の内容に関する不実告知)

(5) 同社は、クーリング・オフをした消費者に対し、速やかに消費者から受領した金銭を返還する義務があるにもかかわらず、返金に際して「〇〇店に取りに来てください。」と告げるなど、債務の履行を不当に遅らせていました。また、中途解約をした消費者に対し、「解約してもお金は返せません。それは無理です。」と返金を拒否したり、「銀行のシステムのトラブルで、振込みが遅れてしまいました。」、「銀行に連絡がちゃんとされていませんでした。」と繰り返すなど、本件役務提供契約の解除によって生じる債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させたりしていました。

(解約した消費者への返金に関する債務不履行)

(6) 同社は、原則として3か月に4回の頻度で施術を提供する債務を負っているにもかかわらず、上記債務の履行を不当に遅延させていました。

(施術に関する債務履行の不当遅延)

(7) 同社は、本件役務提供に係る前払取引を行っており、業務及び財産の状況を記載した書類を、事業年度ごとに当該事業年度経過後3か月以内に作成し、本件役務提供契約に関する業務を行う事務所に遅滞なく備え置かなければならないところ、店舗に当該書面を備え置いていませんでした。

(財務内容の不開示)

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

| | | |
|--------------------|----|--------------|
| 北海道経済産業局消費者相談室 | 電話 | 011-709-1785 |
| 東北経済産業局消費者相談室 | | 022-261-3011 |
| 関東経済産業局消費者相談室 | | 048-601-1239 |
| 中部経済産業局消費者相談室 | | 052-951-2836 |
| 近畿経済産業局消費者相談室 | | 06-6966-6028 |
| 中国経済産業局消費者相談室 | | 082-224-5673 |
| 四国経済産業局消費者相談室 | | 087-811-8527 |
| 九州経済産業局消費者相談室 | | 092-482-5458 |
| 沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室 | | 098-862-4373 |

○消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口を御案内します。

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

○最寄りの消費生活センターを検索する

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

株式会社グロワール・ブリエ東京に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社グロワール・ブリエ東京(法人番号 2010001140172)
屋号：エターナル・ラビリンズ
- (2) 代表者：代表取締役 下田 友洋(しもだ ともしろ)
- (3) 所在地：東京都港区北青山三丁目11番7号
- (4) 資本金：1,000万円
- (5) 設立：平成15年12月24日
- (6) 取引類型：特定継続的役務提供
- (7) 取扱役務：エステティック(脱毛)

2. 取引の概要

株式会社グロワール・ブリエ東京(以下「同社」という。)は、自社のスマートフォン向けサイト等に、月額9,500円の契約等により任意の月単位で全身脱毛の施術(以下「本件役務」という。)の提供を受けられるかのような広告を行っていたが、実際には17万円を超えるコース等の勧誘を行っており、9,500円は、契約代金を一括で支払った場合の1か月当たりの金額であった。さらに、同社は、店舗における施術機器数、施術部屋数、エステティシヤンの人数等に対して会員数が過大であり、予約を取ることが困難な状況にありながら、「間違いなく予約が取れます。」等と不実のことを告げて特定継続的役務提供契約(以下「本件役務提供契約」という。)を勧誘していた。

3. 行政処分の内容

(1) 業務停止命令

① 内容

特定商取引に関する法律(以下「法」という。)第41条第1項に規定する特定継続的役務提供に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア. 特定継続的役務提供に係る契約の締結について勧誘すること。

イ. 特定継続的役務提供に係る契約の申込みを受けること。

ウ. 特定継続的役務提供に係る契約を締結すること。

② 停止命令の期間

平成28年8月25日から平成29年5月24日まで

(2) 指示

同社に対し、法第46条の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

- ① 同社は、法第42条第1項及び第2項に規定する各書面の交付義務、並びに法第45条第1項に規定する書類の備付け義務に違反し、また、法第43条が禁止する虚偽誇大広告、法第44条第1項第1号で禁止する不実告知、並びに役務提供及び中途解約等をした消費者に対する返金債務につき法第46条第1号に該当する債務の履行拒否又は不当な遅延行為を行っていた。かかる行為は、法の禁止しているところであり、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その結果について、平成28年9月24日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。
- ② 上記違反行為の再発に向けた、再発防止策及び社内コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

4. 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、特定継続的役務提供に係る取引の公正及び特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 概要書面不交付（法第42条第1項）

同社は、本件役務提供契約を締結するまでに、法第42条第1項及び特定商取引に関する法律施行規則（以下「省令」という。）第32条第1項第1号が規定する概要書面を交付していなかった。

(2) 契約書面の記載不備（法第42条第2項）

同社は、本件役務提供契約を締結した際、契約の相手方に交付する契約の内容を明らかにする書面に、以下の事項を記載していなかった。

- ① 法第42条第2項第4号に規定する役務の提供期間
- ② 法第42条第2項第7号の規定に基づく省令第33条第2項第2号に規定する特定継続的役務提供契約の締結を担当した者の氏名

(3) 虚偽誇大広告（法第43条）

同社は、本件役務の対価について、自社のスマートフォン向けサイト等で「月額制」「通常月額9,500円」等と、単価9500円の契約を任意の月単位で契約する制度であるかのような表示をしていたが、実際には代金17万円、期間18か月を超えるコース等の勧誘を行っており、契約代金を一括で支払った場合の1か月当たりの対価が9,500円という計算になるにすぎなかった。また、同社は、上記スマートフォン向けサイト等で、「全身10部位脱毛し放題、月額4,980円」等とも表示していたが、上記と同様、月額4,980円とはコース契約締結と一括払いを前提とした、計算上の1か月当たりの対価であった。

さらに、「今なら初月+2ヶ月目も0円、2016年2月29日まで!」と、申込みの有効期限があるかのように表示していたが、実際には期限を過ぎても「2016年3月31日まで」、「2016年4月30日まで」と同様の表示を繰り返していた。

(4) 役務の内容に関する不実告知（法第44条第1項第1号）

同社は、予約制のエステティックサロンであるところ、実際には、毎月15日の12時から翌月分の予約の受付を開始するシステムであるため、予約の電話がつながりにくく、また、施術設備やエステシヤンの人数等に対して会員数が過大であるため、多数の会員が予約が取れないにもかかわらず、勧誘時に、消費者から予約が取れるかを確認された際に、「予約は1か月に1回は必ず取れます。」「うちは他社と比べて予約が取りやすいです。（中略）忙しい人もいつでも好きなときに通ってもらえます。」「うちは間違いなく予約が取れます。」「予約はすぐに取れる完全予約制です。」等、予約の取りやすさをうたい、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに当たって、消費者が役務の魅力进行判断する要素となる事項について、不実を告げる行為をしていた。

(5) 解約した消費者への返金に関する債務不履行（法第46条第1号）

同社は、クーリング・オフをした消費者に対し、速やかに消費者から受領した金銭を返還する義務があるにもかかわらず、返金に際して「〇〇店に取りに来てください。」と告げるなど、債務の履行を不当に遅らせていた。また、中途解約をした消費者に対し、「解約してもお金は返せません。それは無理です。」と返金を拒否したり、「銀行のシステムのトラブルで、振込みが遅れてしまいました。」「銀行に連絡がちゃんとされていませんでした。」と繰り返すなど、本件役務提供契約の解除によって生じる債務の全部又は一部の履行を不当に遅延させたりしていた。

(6) 施術に関する債務履行の不当遅延（法第46条第1号）

同社は、原則として3か月に4回の頻度で施術を提供する債務を負っているにもかかわらず、上記債務の履行を不当に遅延させていた。

(7) 財務内容の不開示（法第45条第1項）

同社は、特定継続的役務提供に係る前払取引を行っており、同社の業務及び財産の状況を記載した書類を、事業年度ごとに当該事業年度経過後3か月以内に作成し、本件役務提供契約に関する業務を行う事務所に遅滞なく備え置かなければならないところ、店舗に当該書面を備え置いていなかった。

5. 勧誘事例

【事例1】

脱毛エステに通いたいと思っていた消費者Aは、インターネットで「月額9,500円」という同社の広告を見つけた。Aは、料金の安さに魅力を感じ、同社の店舗に「初回無料カウンセリング」の予約を入れて同社の店舗を訪れた。Aは、月額9,500円で施術を受けられるものと思い、カウンセリング担当者Zの説明を聞いていたが、実際は、契約代金を一括で支払った場合には、1月当たりの対価が実質9,500円相当になるという説明であった。Aは、高額な一括支払を想定しておらず、釈然としない思いだった。Zはプランの話や、脱毛エステを受けるに当たっての注意事項をクリアファイルに入った書類を見せながら説明したが、Aはその書類を店側からもらっておらず、「概要書面」のようなものも受け取っていない。印鑑や身分証明書をもち合わせていなかったAは一旦帰宅した。高額な金額を負担に思ったAは、翌日に同社の店舗に出向いて一段階安いコースに変更して契約を締結し、クレジット料金の端数金額を現金で支払い、契約書は受領した。家に帰ってよく考えたAは、やはり釈然としない気持ちになり、消費生活センターに相談をしクーリング・オフ通知を同社の店舗とクレジット会社に送付したところ同社の従業員から、返金に際して「〇〇店に取りに来てください。」と連絡があった。

【事例2】

消費者Bは、全身脱毛をしたいと思い、同社の店舗で「初回無料カウンセリング」の予約を取り、出向いた。Bは、同社の担当者Yから、コースを提示され説明されたが、資料などはなく口頭の説明だけだった。また、契約をする前に、詳しい内容を書いた書類もなかった。Yは、予約に関して、「うちは、他社と比べて予約が取りやすいです。ホームページでうたっているよ

うに予約はすぐに取りれる完全予約制です。」「予約は電話で取れますので、忙しい人もいつでも好きなときに通ってもらえます。」と説明したので、Bは、その場で契約した。Bが、ローン会社の書類に必要事項を記入すると、Yは「1週間以内にローン会社から電話があります。審査が通ったら、エステの話詳しくします。それまでは取りあえず待っててください。」と言った。Bは、ローン会社からの確認の電話後も、Yに言われたとおりに、同社からの電話を待っていたが、2週間たっても電話はなかった。Bは、不安になり店舗に電話をしたところ、契約は通っていると言われたが、その月は、予約が一杯で取ることができず、翌月に再度電話をするように言われた。Bは、言われた通りに翌月に電話をかけたが、すでに予約は全て埋まっていて結局予約を取ることができなかった。Bは、そのときに教えてもらった同社の予約方法に従い、予約開始時間に電話をしたがつながらず、やっとつながっても、予約は既にどこも一杯だった。キャンセル待ちを入れても、連絡の電話もなかった。Bは、ローンの支払が既に始まっているが施術は受けられず、店舗に電話をしたが、契約してから日が経っているので、クーリング・オフはできない、解約する場合は違約金を振り込むようにと言われた。

【事例3】

消費者Cは、フリーペーパーを見て「初回無料カウンセリング」の予約をし、同社の店舗で全身脱毛の契約をしたが、半年も経たないうちに施術の予約が取れなくなった。しばらく我慢をしていたCは、同社のXからフォトフェイシャルのモニターをしてほしいと声をかけられた。Xは、「全店舗での企画で、各店舗から3名くらいモニターを選んで、月に1回施術を受けてもらい、肌の状態を写真に撮らせていただき、肌の状態がどう変わったか、どんな効果があったのか使用感などを聞かせていただきたい。」「モニター企画なので、料金も、通常は1回5万円もするのですが1万円でできてお得になっています。」「今やっている施術と併用してやっていき、それできれいになるのですから是非お願いしたいのです。」とかなり積極的に勧められた。さらに、「月に1回来店できますか。」と言われた。新しい施術のコースで、スタッフの資料を作るために参考にするというので、Cは、協力する気持ちで契約した。しかし、すぐに予約が取れなくなり、通うことができなくなった。Cが同社の予約システムに従って毎月15日に予約の電話を入れても、既に一杯で予約が取れなかった。キャンセル待ちをしても、連絡がなく、いつまで経っても施術を受けられない状況が続いた。また、モニターなのに写真を撮ることも話を聞くことも一度もなかった。Cは、毎月お金だけ自動的に引き落とされることに納得ができなくなり、店舗に解約したいと電話をしたが、Xから別の店に移ることを提案された。しかし、これに応じられない

Cは、解約書類の送付を求めたが、Xは、「解約してもお金は返せません。それは無理です。」と言い、結局解約書類の送付はなかった。Cは、店長のWにも電話をしたが、「解約の話は聞きましたが、解約はできません。残りのお金は払ってもらいます。」と言い応じてくれなかった。それでも、Cは何とか解約に応じるようにと言うと、Wは、「では、お店に来てください。直接お店に来ないと解約はできません。」と言った。Cは店舗に行ったが、すぐに解約に応じてもらえず、消費生活センターに相談した。

【事例4】

消費者Dは、ネットで検索し同社の店舗へ「初回無料カウンセリング」を受けるために出向いた。Dは、以前通っていたサロンで、一度キャンセルをすると次の予約が何か月も取れず、それが原因でやめた経緯があったので、予約が取れるかどうかを同社の担当者Vにしっかりと確認をした。Vは、「うちは間違いなく予約が取れます。」「うちはシステムがしっかりしているので、大丈夫です。予約は1か月に1回は必ず取れます。」と言うので、Dは、契約した。しかし、4回目から急に予約が取れなくなり、予約開始時間から電話をしても誰も電話に出なかった。翌日以降に電話がつながることもあるが、どの時間帯も空いていなかった。キャンセル待ちの電話も1回もなく、何か月も予約が取れない月が続いた。Dが同社と契約した理由は、予約が確実に取れて施術が受けられるというのが最大のポイントだった。Dは、1か月に1回予約が取れるという約束で契約したのに、その保証がないのであれば、解約したいと思い、同社の店舗に電話で解約を申し出た。同社は解約、返金には応じ違約金を差し引いた返金額を1か月後に振り込むと言ったが、1か月经っても振込みはなかった。Dが、同社に確認すると、同社の従業員は「銀行のシステムのトラブルで、振り込みが遅れてしまいました。」と言った。次は間違いなく振り込むと振込日を決めたが振り込まれなかった。すると今度は「銀行に連絡がちゃんとされていませんでした。」と言った。2回も約束が守られなかったので、Dは、消費生活センターに相談した。消費生活センターの相談員が、早急に振込みを求めると、店舗の従業員は、すぐに振り込むが、既に銀行に振り込み予約をした分は、振込手数料を消費者の負担で返してほしいと言った。