

2022年11月29日

株式会社ヴェリス
代表取締役社長 水沼 智博 殿

特定消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井 克裕

【連絡先（事務局）】担当：安本

〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室

TEL：06-6920-2911 FAX:06-6945-0730

E-mail:info@kc-s.or.jp

HP: <http://www.kc-s.or.jp>

申入書兼再々お問合せ

当団体は、貴社に対して2022年3月25日付「お問合せ」、2022年9月1日付「再お問合せ」を送付し、貴社から2022（令和4）年7月21日付「回答書」及び契約書一式（以下、「契約書一式」といいます。）並びに同年9月22日付の「回答書」を受領しました。ご対応いただき、ありがとうございました。

当団体において、貴社から受領した2つの回答書及び契約書一式について検討した結果、貴社の契約書には、特定商取引法上の問題があるとの判断に至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、特定商取引法58条の22第2項2号に基づき、下記のとおり申入れ（不当な特約の差止請求）をいたします。

つきましては、本申入れに対するご回答を、2022年12月27日までに、書面にて、当団体事務局あて、ご送付くださいますようお願いいたします。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本申入れは、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答の有無・回答内容等は、全て、当団体ホームページ等で公表いたします。

また、貴社の契約の実情をより正確に把握するため、下記の事項につき、再々お問合せを行います。

申入れと再々お問合せに対する貴社の誠実かつ迅速な対応を期待します。

記

第1 申入れ

1 申入れの趣旨

下記対象となる特定継続的役務提供等契約につき、次のとおり申し入れます。

①貴社契約書の「施術提供延長期間」において顧客から解約がなされた場合に、特定商取引法49条に基づく中途解約及び顧客への返金を認めない旨の特約を締結することを停止すること。

②現行の貴社契約書記載の「契約期間」「施術提供延長期間」いずれの期間における解約の場合であっても特定商取引法49条に基づく中途解約が認められ、同条に基づく返金措置がなされるよう、現行の契約書の記載を適切に訂正すること。

(対象となる契約)

- ・全身脱毛18回パーフェクトプラン
- ・全身脱毛お試しプラン
- ・全身脱毛無制限プラン
- ・全身脱毛15回プラン
- ・全身脱毛10回プラン

(以下、上記5つのプランを合わせて「対象5プラン」といいます。)

2 申入れの理由

(1) はじめに

特定商取引法の特定継続的役務提供においては、同法42条2項4号により「役務の提供期間」が契約書面の記載事項とされ、また、同法49条2項1号により、役務提供開始後の中途解約の場合、「提供された特定継続的役務提供の対価」及び「当該特定継続的役務提供の解除によって通常生ずる損害の額として同法41条2項の政令で定める役務ごとに政令で定める額（エステティックサービスの場合は2万円を合算した額及びこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額（特定商取引に関する法律施行令12条別表第四参照））を超える金銭の支払いを特定継続的役務提供を受ける者に対して請求することができないと定められ、これに反する特約で特定継続的役務提供受領者に不利益な条項は無効とされています（同法49条7項）。

(2) 貴社各プランの契約書上の記載

契約書一式によれば、対象5プランでは、「契約期間」と「施術提供延長期間」が分けて記載され、契約書第5条1項（本サービスの提供期間および期間終了後の措置）には、「本サービスの提供期間は、契約書に記載

された契約期間とします」と記載され、また、同契約書第5条2項には、「パックプランにおいて、契約期間内に指定回数の本サービスが全て受けられなかった場合の措置として、契約期間終了日より契約期間と同等の期間（以下「施術提供延長期間」といいます。）、残回数分の本サービスの提供を受けることができます。なお、「施術提供延長期間」中に解約される場合は、第8条3項の定めに従うものとし、契約期間満了時に未消化の役務については、返金の対象外となります。」と記載されています。

また、同契約書第8条には、中途解約についての定めがあり、同条第3項には、「パックプラン・無制限プランをご契約のお客様が、契約期間終了後、施術提供延長期間中の解約（未消化分の役務提供を受ける権利の放棄）を行った場合、契約期間満了時に未消化の役務については、返金の対象外となります。」と記載されています。

そして、対象5プランの「契約期間」は、おおむね、施術回数に45をかけた日数であることから、一回の施術ごとに空けることが想定されている間隔は、45日+ α （契約締結から第1回目までの間隔も45日ある計算になるが、通常契約締結と第1回目の施術は近接するため、その分だけ猶予があることになる。）となることが想定されております。

(3) 契約書一式の問題点

上記のとおり、貴社は、契約書の「施術提供延長期間」は特定商取引法の「役務の提供期間」とは取り扱わず、したがって、「施術提供延長期間」に解約した場合は、特定商取引法49条の中途解約として取り扱わないで契約者への返金対応は一切行わないという特約を定めていることとなります。

しかし、以下に詳述するとおり、光脱毛の性質、貴社における説明内容及び運用の実情に鑑みれば、貴社契約書の「施術提供延長期間」は、貴社契約書の「契約期間」と同様に、特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」に該当し、貴社契約書の「施術提供延長期間」における解約も同法49条の中途解約として取り扱い、同条2項に従った返金措置がなされるべきであることは明らかです。

よって、貴社が、対象5プランの契約書で、特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」を「契約期間」と「施術提供延長期間」の2つに分けて記載し、「施術提供延長期間」における解約を同法49条の中途解約として取り扱わず、契約者への返金を一切行わない旨定めていることは、同法49条7項の「前各項の規定に反する特約で特定継続的役務提供受領者等に不利益なもの」に該当すると考えます。

①光脱毛の性質上90日程度の施術周期が必要となること。

本来、貴社が提供している光脱毛は、メラニン色素が豊富な「成長期」の毛を対象に照射していくもので、「休止期」などの毛は毛根部にメラニン色素がないため、除毛・減耗のターゲットにならない（なりにくい）とされています。

さらに、貴社が設定している全身プランのように、一度に複数個所の施術を行う場合、毛周期が短い部位も長い部位も含まれるため、毛周期に合わせて脱毛のスケジュールを設定しなければ、光脱毛器の効果を最大限に得られないことになるため、毛周期との関係で施術周期を設定することが重要な施術であるということがわかります。

この点、適正な施術周期に関する貴社の認識としては、貴社のホームページ（※1）（2022年11月24日時点）が参考となります。

すなわち、「パーツ別脱毛ポイント」（※2）に掲載されている各部位ごとの脱毛に関するページの下部にある「よくある質問」のページにおいて、「施術はどれくらいの周期でいいでしょうか？」という質問を掲載しており、当質問に対し、貴社においては以下のような説明を行っています。

【Vラインの脱毛のページ】

<https://kireimo.jp/treatment/parts/vline.php>

「脱毛サロンの施術は、一般的に2～3カ月の周期で行います。しかし、回数を重ねれば生えてくる毛の量も減ってくるので、状況に応じて周期を長くすることも可能です。キレイモでは、下記の周期で次回の予約を案内しています。

- ・ 1～6回目の来店 60日周期
- ・ 7～12回目の来店 75日周期
- ・ 12回目以降の来店 90日周期

【もみあげの脱毛のページ】

<https://kireimo.jp/treatment/parts/sideburns.php>

「これまでの施術回数にもよりますが、2ヶ月に1回の割合での施術がおすすめです。短期間にたくさんの施術をした方が効果が高まるということはありません。毛周期に合わせた頻度で施術を行うのが、最も効果的といわれています。」

【鼻の脱毛のページ】

<https://kireimo.jp/treatment/parts/nose.php>

「契約プランによって違いますが、毛の生える周期に合わせて施術を行うため、45日～90日くらいの周期でお受けいただくこととなります。現在成長している毛はおよそ2か月後にまた成長期を迎えるため、60日の周期でお受けいただくことを推奨しています。」

【両ほほの脱毛のページ】

(<https://kireimo.jp/treatment/parts/cheeks.php>)

「毛の周期に合わせて2ヶ月に1回程度の周期が適しています。キレイモでも1回目から6回目までは2ヶ月の周期でご案内しています。それ以降はより効果を高めるため、周期を変更しています。」

【両ワキの脱毛のページ】

(<https://kireimo.jp/treatment/parts/underarms.php>)

「施術に通う間隔は、施術を受けた日から60～90日程度が目安です。この周期は施術を受けた回数によっても変動します。施術周期は毛が生える周期である「毛周期」を目安に、脱毛効果が高まる最適な間隔を設定しているため、基本的に短い間隔で施術を受けることはできません。具体的な施術周期は個人差があるため、ある程度は前後すると考えてください。」

【ひざ上の脱毛のページ】

(<https://kireimo.jp/treatment/parts/thigh.php>)

「施術は1～6回目を60日周期、7～12回目を75日周期、12回目以降を90日周期で行います。ただし、厳密にこの周期を守らなければいけないということはなく、この周期を目安として、ご都合のよい日にちに施術を受けていただければ問題ありません。」

※1 <https://kireimo.jp/>

※2 <https://kireimo.jp/treatment/parts/>

上記記載内容からもわかるように、貴社自身、光脱毛の性質上、施術の効果を得るためには、施術開始当初から少なくとも2ヶ月程度の間隔において施術すべきこと、さらには施術回数を重ねるほどに間隔を空ける必要のあること、そして、施術回数が12回を超えた場合には、最大の効果を受けるためには、最長90日程度まで間隔をあける必要があると認識の上、説明していることがわかります。

つまり、貴社自身の説明からも、光脱毛においては2ヶ月よりも短い45日という施術周期では、毛周期との関係上、光脱毛の効果を最大限得ることが難しいこととなります。

さらに加えると、貴社においては、顧客が予約をとる際にも、2ヶ月間隔を基本として、消化回数が増えるにつれて施術の間隔をさらに空けていくスケジュールで予約を案内している実態があるとのことです。

②別契約では施術周期を90日基準としていること

実際それを裏付けるように、貴社においては、男性が対象のプラン（PREMIUM無制限プラン、8回プラン、4回プラン）においては、「施術

提供延長期間」の設定を行っておらず、契約期間から算出される施術周期が90日を基準としており（4回プラン、8回プランを参照）、光脱毛の十分な施術効果を得るためには、最低でも90日の施術期間を設定する必要があると貴社自身が認識されていることは明らかです。

③「施術提供延長期間」が「有償で継続的に提供される役務」に含まれること

貴社が、本来、施術完了まで必要な契約の期間は、「契約期間」と「施術提供延長期間」の両期間を合わせた1施術回数当たり90日であると考えているのであれば、本来的に必要な契約の期間とするべき日数を半分に分け、「契約期間」と「施術提供延長期間」に区別する必要はないはずですが。

しかるに、それを、あえて「契約期間」と「施術提供延長期間」に区別し、「契約期間」内に回数消化することができなかった顧客が「施術提供延長期間」に解約をした場合には一切の返金しない扱いにしている理由は、端的に、本来中途解約に伴う返金義務を不当に免れることを目的にしたもの、すなわち、特定商取引法49条を潜脱し、同条による返金額を少なくしようと意図しているのは明らかです。

以上から、光脱毛の性質、貴社における説明内容及び運用の実情に鑑みれば、「契約期間」と「施術提供延長期間」は合わせて一つの有償役務の提供期間であること、すなわち、特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」に該当することは明らかであり、貴社の契約書で「施術提供延長期間」における解約の場合に契約者に一切の返金処理を認めない旨の条項は、特定商取引法49条7項の「前各項の規定に反する特約で特定継続的役務提供受領者等に不利なもの」に該当します。

(4) 結語

以上から、当団体は、貴社に対し、特定商取引法58条の22第2項2号に基づき、対象5プランの契約書について、以下のとおり申し入れます。

- ①貴社契約書の「施術提供延長期間」において顧客から解約がなされた場合に、特定商取引法49条に基づく中途解約及び顧客への返金を認めない旨の特約を締結することを停止すること。
- ②貴社契約書の「契約期間」及び「施術提供延長期間」について、いずれも特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」に該当するものであることから、現行の貴社契約書記載の「契約期間」「施術提供延長期間」いずれの期間における解約の場合であっても特定商取引法49条に基づく中途解約が認められ、同条に基づく返金措置がなされるよう、現行の契約書の記載を適切に訂正すること。

第2 再々お問合せ

貴社の契約に基づく施術の実態について伺います。

- ①対象5プランの契約者の施術は実際どの程度の間隔で実施されているのでしょうか。プランごとの平均日数についてご教示ください。
- ②対象5プランの契約者が「契約期間」満了時点で、どのくらい施術の残回数があるのでしょうか。プランごとの平均的な残回数についてご教示ください。
- ③対象5プランの契約者が解約したケースにおける、平均的な残回数と、解約時の返金対応の有無を、プランごとにご教示ください。

以上