

2023年6月19日

G F A株式会社
代表取締役社長 片田朋希 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
ウェブサイト：<http://www.kc-s.or.jp>

申入書兼再お問合せ

当団体は、貴社に対して2023(令和5)年3月29日付「お問合せ」を送付し、貴社から2023年5月9日付「ご回答書」及び各プラン契約書類一式(以下「契約書一式」といいます。)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、特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」といいます。)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。

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、再お問合せを行います。

つきましては、本申入れに対するご回答を、2023年7月20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。

申入れと再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

下記の特定継続的役務提供等契約につき、貴社「サービス契約書」記載の「役務内容 提供期間」の右に記載された期間中に顧客から解約がなされた場合、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「エステティックサービス契約 ご契約内容確認シート」の記載を適切に訂正するよう求めます。

記

- ・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に相当する額」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条別表第四第1号参照））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) 貴社各プランの本契約書上の記載

まず、貴社から提供を受けた対象5プランにおける各「サービス契約書」（以下「本契約書」といいます。）によると、「役務内容 提供期間」の右にはそれぞれ下記の期間が明記されています。

記（1）

- ・全身脱毛18回パーフェクトプラン
「役務内容提供期間2023年02月25日～2027年08月03日」

(合計1,621日)

・全身脱毛お試しプラン

「役務内容提供期間2023年05月09日～2024年05月03日」

(合計361日)

・全身脱毛無制限プラン

「役務内容提供期間2023年05月09日～2025年10月25日」

(合計901日)

・全身脱毛15回プラン

「役務内容提供期間2023年05月09日～2027年01月18日」

(合計1,351日)

・全身脱毛10回プラン

「役務内容提供期間2023年05月09日～2027年10月25日」

(合計901日)

そして、「本契約書」の冒頭部分には、「別紙の約款に基づき以下のとおり契約を締結します。」との記載があり、ここでいう「別紙の約款」として、貴社から提供された「エステティックサービス約款」（以下「別紙約款」といいます。）には下記の規定があります。

記（2）

第3条（役務内容）

1項(2)

「パックプラン（別途定める、以下、同様）では、本契約書に定める契約期間中に指定する回数の本サービスの提供を受けることができます。」

第5条（本サービスの提供期間および期間終了後の措置）

1項

「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。」

2項

「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、当社は、お客様の申出により、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無償で応じるものとします。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。」

第8条（中途解約・返品）

3項

「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、消化扱いとなり返金の対象外となります。」

その一方で、貴社から提供を受けました「エステティックサービス契約ご契約内容確認シート」（以下「確認シート」といいます。）においては、
＜パックプランに関する基本事項＞において下記のとおり記載がなされています。

記（3）

・契約期間は以下の通りです。

全身脱毛無制限プラン	900日
全身脱毛18回パーフェクトプラン	810日
全身脱毛15回プラン	675日
全身脱毛10回プラン	450日
平日とく得無制限プラン	900日
平日とく得15回プラン	675日
平日とく得10回プラン	450日
全身脱毛お試しプラン	180日

(3) 確認シート記載の「契約期間」が本契約書の内容に反すること

「本契約書」及び「別紙約款」を素直に読みますと、「本契約書」「役務内容 提供期間」の右横に記載されている期間（前記「記（1）」の期間）が、プラン毎の「契約期間」（「別紙約款」第3条1項(2)、第5条1項）であり、この期間こそが、特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」とであると解釈されます。

このように解釈すると、「別紙約款」に基づき、「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において、顧客からの申出があったときは、「本契約書」記載の「役務内容 提供期間」右横に記載された期間の満了日の翌日からプラン毎の「契約期間」と同等の期間、残回数分の本サービスの提供を無償で受けられることとなります。

以上を前提としますと、「本契約書」及び「別紙約款」におけるプラン毎の「契約期間」（「別紙約款」第3条1項(2)）＝特定商取引法上の「役務の提供期間及び無償サービス期間」となる「施術提供延長期間」は、以下のとおりとなります。

記(3)

- ・全身脱毛18回パーフェクトプラン
「本契約書」に基づく「契約期間」 1,621日
「別紙約款」に基づく「施術提供延長期間」 1,621日
- ・全身脱毛お試しプラン
「本契約書」に基づく「契約期間」 361日
「別紙約款」に基づく「施術提供延長期間」 361日
- ・全身脱毛無制限プラン
「本契約書」に基づく「契約期間」 901日
「別紙約款」に基づく「施術提供延長期間」 901日
- ・全身脱毛15回プラン
「本契約書」に基づく「契約期間」 1,351日
「別紙約款」に基づく「施術提供延長期間」 1,351日
- ・全身脱毛10回プラン
「本契約書」に基づく「契約期間」 901日
「別紙約款」に基づく「施術提供延長期間」 901日

これに対して、「確認シート」においては、「本契約書」の「役務内容 提供期間」の右横に記載されている期間の2分の1程度の短い期間が“契約期間”であるとする記載が存在します。

すなわち、「確認シート」記載の“契約期間”と「本契約書」の「役務内容 提供期間」の右横記載の期間（「契約期間」＝特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」）とで記載に矛盾が生じております。

仮に、貴社が、「確認シート」において“契約期間”と記載された短い期間こそが「本契約書」における「契約期間」（「別紙約款」第3条1項(2)、同第5条＝特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」）であると考えているとすれば、「本契約書」上の「役務内容 提供期間」の右横に記載されている期間内の解約申入れがあったとしても、申入れの時期が「確認シート」記載の短い期間が経過した後であった場合には、貴社は、この解約申入れを特定商取引法49条の中途解約として取り扱わず、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。

そもそも、「本契約書」「別紙約款」の記載と「確認シート」の記載のいずれの期間が「契約期間」＝特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」であるのかがわかりづらく、以上のような矛盾する記載をしていること自体、貴社は特定商取引法に基づく契約書面の「役務の提供期間」の記載が不十分で、同法42条2項の書面交付義務を果たしたことになります。

ません。

また、顧客とエステティックサービス契約を締結するに当たり、契約内容となるのは、「本契約書」及び「別紙約款」の記載事項であって、「確認シート」記載の内容は顧客との契約内容とはならず、ましてや、「本契約書」「別紙約款」の記載と全く異なる内容の「確認シート」の記載が顧客との契約内容とならないことは当然のことです。

さらに、クレイモにおいては、過去、中途解約に係る不当な特約を顧客との間で締結して中途解約に際しての返金処理を拒んでいた事実があったことから、「本契約書」の記載内容と矛盾する記載のある「確認シート」の存在についても、適正に対処すべき必要性があります。

そこで、当団体は、「本契約書」記載の「役務内容 提供期間」右横に明記された期間中に顧客から解約の申入れがなされた場合には、特定商取引法49条に基づく中途解約を認め、同条に基づく返金措置を行うことを明確化するため、現行の「確認シート」における“契約期間”に記載する期間を、「本契約書」の「役務内容 提供期間」の右横に記載する機関と同一の期間と訂正することを求めます。

(4) 「確認シート」記載の“契約期間”が不適切であること

光脱毛の性質、貴社における説明内容及び各店舗における運用の実情からして、「確認シート」記載の“契約期間”は、貴社が提供するサービスの内容に比してあまりに短く、不適切な期間設定であることから、貴社におかれては、「確認シート」記載の“契約期間”を「本契約書」の「役務内容 提供期間」右横記載の期間（日数）へと訂正すべきであり、「本契約書」の「役務内容 提供期間」の右横記載の日数の方を「確認シート」記載の“契約期間”の日数（短い期間）に変更するべきではないことを念のため申し添えます。

その理由を説明すると以下の①②③のとおりとなります。

①光脱毛の性質上毛周期に合わせた施術周期とすべきこと

契約書上、対象5プランの「契約期間」を上記「記(3)」のように定めると仮定した場合、「契約期間」は、貴社「確認シート」に記載された“契約期間”と一致し、同“契約期間”は、概ね、各プランの施術回数に45をかけた日数であることから、1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。）となります。

その一方で、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・減毛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。

②貴社の認識及び運用上90日程度の施術周期を必要としていること

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）（2023年6月14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のでしょうか？」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。

※1 <https://kireimo.jp/>

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

【Vラインの脱毛のページ】

(<https://kireimo.jp/column/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。」

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か月程度の間隔を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していることは明らかです。

さらに、貴社においては、顧客が予約をとる際にも、2か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した。

つまり、貴社自身の説明からも、光脱毛においては2か月よりも短い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

ことが難しく、90日程度の施術周期を確保すべきサービスであることがわかります。

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、「確認シート」記載の“契約期間”は、必要な施術周期に比して明らかに短く、不適切な期間設定であることがわかります。

③キレイモが過去に顧客と不当な特約を締結していた事実

前運営会社である株式会社ヴィエリス（以下、「ヴィエリス」といいます。）がキレイモを運営していた頃、本来施術完了まで必要な役務の提供期間を、1施術回数当たり90日であると考えていたにもかかわらず、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」に区別していました。その際、各「契約期間」は、全身脱毛無制限プラン：900日、全身脱毛18回パーフェクトプラン：810日、全身脱毛15回プラン：675日、全身脱毛10回プラン：450日、全身脱毛お試しプラン：180日とするもので、貴社の確認シートにおける“契約期間”（「記（3）」）と全く同じ期間設定となっています。

そして、ヴィエリスにおいては、契約書の「施術提供延長期間」は、特定商取引法42条2項4号の「役務の提供期間」ではないと解釈し、「施術提供延長期間」内に解約があった場合は、特定商取引法49条の「中途解約」として取り扱わず（役務の提供期間経過後の解約として取り扱う。）、契約者への返金対応も一切行わないという取扱いをしていました。

そのため、当時当団体においては、中途解約に伴う返金義務を不当に免れるため、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する意図で顧客と契約を締結しているとして、特定商取引法58条の22第2項2号に基づき、2022年11月29日付け申入れ（不当な特約の差止請求）を行っていたことは貴社においても御存じのとおりです。

以上のとおり、当団体においては、①②及び③において記載した過去の経緯も勘案し、貴社が、本申入れに対する対応として、「本契約書」上の「役務内容 提供期間」右横記載の期間の記載を「確認シート」の“契約期間”に記載のある期間（短い期間）に変更しないよう、念のため、申し添えるものです。

(5) 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。

「本契約書」記載の「役務内容 提供期間」右横部分に記載されている期間と現行の「確認シート」に“契約期間”として記載されている期間が異なることから、現行の貴社「本契約書」記載の「役務内容 提供期間」の右横記載の期間内における解約の場合であれば、「確認シート」記載の“契約期間”を経過した後の解約であったとしても、特定商取引法49条に基づく中途解約を認め、同条に基づく顧客への返金措置を行うよう、現行の「確認シート」の“契約期間”の記載を適切に訂正すること。

第2 再お問合せ

1 契約書のご提供のお願い（1）

貴社から提供いただきました「KIREIMOのご案内（パックプランをご希望のお客様）」「エステティックサービス契約 ご契約内容確認シート」によると、貴社においては、上記対象5プラン以外に、以下の①～⑤のプランが記載されています。

そこで、以下の①～⑤のプランで作成する概要書面等一式（上記概要書面等一式以外にも交付する書面、契約者に求める書面がある場合にはそれを含みます。）をご提供ください。

- ①平日とく得無制限プラン
- ②平日とく得15回プラン
- ③平日とく得10回プラン
- ④キレイモ全身脱毛最終仕上げ5回プラン
- ⑤キレイモ全身脱毛最終仕上げ3回プラン

2 契約書のご提供のお願い（2）

2023年5月9日付「ご回答書」によると、貴社は、新サービスとして、「5万円以下の回数券」を販売するとのことでした。

当該回数券の利用内容・方法などを定め、顧客に提示・提供することが予定されている書面一式（例えば回数券に記載している場合には当該回数券の記載）をご提供ください。

3 「本契約書」記載の「役務内容 提供期間」の右横記載の期間について

- ①「本契約書」によると、プラン毎の「役務内容 提供期間」の右横に記載の期間は、本書第1、2（2）の「記（1）」のとおりとなっています。この期間（日数）は、プラン毎の固定期間でしょうか。あるいは、契約毎に貴社の都合で変動させることはありますか、ご教示ください。
- ②「本契約書」の「役務内容 提供期間」右横記載の期間内であるが「確

認シート」記載の“契約期間”を経過した後に、顧客から解約の申し出があった場合、貴社は、当該時点における解約申出を特定商取引法49条に基づく中途解約と認め、同条に基づく返金措置を行っていませんか。当該時点における解約申出を特定商取引法49条に基づく中途解約と認めず、返金措置を行っていない場合は、その理由についてご教示ください。

- ③「別紙約款」第5条2項に基づき顧客に付与される「施術提供延長期間」は、本契約書記載の「役務内容 提供期間」右横に記載される期間と同一の期間（日数）であるという解釈・認識は正しいでしょうか。仮に、そうでない場合には、その理由についてご教示ください。

4 全身脱毛無制限プランに関する契約内容の確認

- ①「本契約書」の全身脱毛無制限プランについて、「別紙約款」第3条1項(3)には、

「無制限プランは、パックプランの一種であり、本契約書に定める契約期間中に指定回数の本サービスの提供を受けらえることに加え、契約期間終了後も、当社の定める条件の下で、引き続き本サービスの提供を受けることができます」

と記載されています。

しかし、貴社から提供された資料には、「当社に定める条件」や契約期間経過後に提供されるサービスの具体的内容が記載されておりませんので、「当社に定める条件」や契約期間経過後に提供されるサービスの具体的内容についてご教示ください。

なお、すでにご提出いただいた資料には「無制限プランに関する同意書」が含まれておりませんでしたので、同書面と同書面以外にも全身脱毛無制限プランの内容を示す書類等が存在する場合には、それらすべてをご提出ください。

- ②「本契約書」によると、全身脱毛無制限プランと全身脱毛18回パーフェクトプランは代金が同額であるにもかかわらず、全身脱毛無制限プランの「役務内容 提供期間」右横に記載されている期間が「1,621日」とされている一方、全身脱毛18回パーフェクトプランのそれは「901日」と、大幅に異なっております。2つの役務提供の対価が同額のプランで、このような大きな違いを設定している理由についてご教示ください。