

2023年11月1日

GFA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 西島 秀向

【連絡先（事務局）】担当：北村  
〒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: <https://www.kc-s.or.jp/>

### 要請書兼再々お問合せ

当団体は、貴社に対して、2023(令和5)年6月19日付「申入書兼再お問合せ」を送付し、貴社から、2023年8月3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、さらに、要請及び問合せをすべき事項があると考えましたので、「要請書兼再々お問合せ」を送付いたします。

つきましては、本「要請書兼再々お問合せ」に対するご回答を、2023年11月30日までに、書面にて、当団体事務局宛て、ご送付くださいますようお願いいたします。

また、既に貴社にご連絡をしておりますとおり、本「要請書兼再々お問合せ」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及び本書に対する貴社のご回答の有無・ご回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公表いたします。「要請書兼再々お問合せ」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 要請

#### 1 用語の統一について（「役務内容提供期間」と「契約期間」の混在）

貴社からの2023年8月3日付け「ご回答書」第1①及び貴社より提供いただきました契約書類一式によると、契約書本体には「役務内容提供期間」と記載されている事項が、約款やご契約内容確認シートなどでは、「契約期間」と記載されており、顧客（消費者）にとって、非常に分かりにくい内容となっております。

そこで、当団体は、貴社に対し、特定商取引法用語である「役務の提供期間」又は「の」を排除した「役務提供期間」という用語への統一を要請致します。

#### 2 事業譲渡後の対応について

本年9月20日付で貴社が発表された「美容脱毛サロン事業の譲渡に関する基本合意のお知らせ」によりますと、貴社は、株式会社ミュゼプラチナムへ美容脱毛サロン事業を譲渡されるとのことですが、当団体の貴社に対する要請やこれまでのお問合せの内容は、貴社が事業譲渡をされたとしても変更されることはありませんので、当団体は、貴社に対し、譲渡先会社（株式会社ミュゼプラチナム）に対して当団体との間のこれまでのやり取りを引き継いでいただき、譲渡先会社においても、当団体からの要請等に対応していただくよう、同社に伝達していただくことを要請致します。

### 第2 再々お問合せ

#### 1 エステティックサービス約款第1条2項の記載について

貴社は、2023年8月3日付け「ご回答書」において、「確認シートは特商法上交付が義務付けられている契約書面でなく」と説明しています。

ところが、貴社のエステティックサービス約款第1条2項には、以下の定めがあります。

##### 第1条

2. 当社が本約款以外に定める「概要書面（事前説明書）」、「エステティックサービス契約書」、「KIREIMOのご案内」、「エステティックサービス契約 ご契約内容確認シート」、「除毛・減毛トリートメント同意書」およびその他、当社が定めるもの（以下これらを総称して「個別約款」といいます）は、本約款の一部を構成するものとし、本約款と個別約款の

定めが異なる場合、別段の定めがない限り、個別約款の定めが優先して適用されるものとします。

この条項によれば、「確認シート」も「個別約款」の一部とされており、貴社の2023年8月3日付け「ご回答書」における説明と矛盾するようにも思われます。

そこで、改めて、貴社において、契約書面となる範囲についての貴社の見解をご教示ください。

## 2 適正施術周期が「30日～90日以上」とされたことについて

貴社は、2023年8月3日付「ご回答書」第1②において、適正施術周期に関する記載を「30日～90日以上」という記載に変更したと説明しています。

しかしながら、貴社は、事業譲渡により、ヴィエリスから脱毛の機材等を引き継いで営業を開始していますが、ヴィエリスの運営当時の契約書及びホームページによると、施術周期について最低でも45日が必要であると記載されているにもかかわらず、今回、貴社が当団体からの申入れを受けたことにより、最も短い施術周期を45日から30日に減らしたのは、いかなる理由・根拠によるものでしょうか。ご教示ください。

## 3 顧客の署名等をする箇所の明示のお願いと署名等の時期についての確認

貴社から提供された契約書一式（「概要書面（事前説明書）」、「エステティックサービス契約書」、「エステティックサービス約款」、「除毛・減毛トリートメント同意書」、「個人情報等のお取扱いについて」「KIREIMOのご案内」（パックプラン及び無制限プランのもの）、「エステティックサービス契約 ご契約内容確認シート」「無制限プランに関する同意書」）を見ますと、顧客がどの書類に署名・捺印等（以下、「署名等」といいます。）を行うのか、また、顧客が、どの資料に、いつ署名等を求められるのか、が判然としません。

特定商取引法違反の有無の判断に必要ですので、貴社が、顧客に対して、どの書類に、どの段階で、署名等を求めるのかについてご教示ください。

## 4 「手付金」受領の時期と金額について

貴社のエステティックサービス約款第4条4項及び5項には、「手付」の規定があります。

#### 第4条

4. お客様は、原則として契約の締結日に本サービス料金の一部を手付金として納付するものとし、残額は本契約の契約日より90日以内に支払うものとし、

5. 契約日から起算して90日以内にサービス料金の総額を当社が領収できなかった場合、お客様は本契約を解約する意思表示をしたものとし、当社は、第9条1項に基づき、本契約を解除いたします。また、この場合、解除日までにお客様が納付した本サービス料金の一部相当額（手付金を含む。以下「手付金等」といいます）の返還を放棄したものとみなし、手付金等は変換いたしません。なお、本号の解除が成立した場合、お客様がお支払いされた手付金等を充当して元のプランに復帰するなどの対応は一切いたしかねますのでご注意ください。

上記約款4条4項によると、「原則として」「本サービス料金の一部」の記載があることから、顧客がいつの時点でいくらの手付金を支払っているのかは明らかではありません。

また、同4条5項においては「解除日までにお客様が納付した本サービス料金の一部相当額（手付金を含む。以下「手付金等」といいます）」と記載され、顧客が返還を放棄する対象となる金額が手付金額を超える場合（例えば、サービス料金の全額が30万円とした場合、顧客が手付金として5万円を契約日に支払い、その後、別の日に、さらに10万円を支払った（「手付金等」の額は15万円）が、結局、契約日から起算して90日以内に残金15万円の支払いがなかった場合に同4条5項が適用される場合）あることを前提とした規定となっています。

上記の規定を見る限り、「手付金等」は、顧客が契約日から起算して90日以内にサービス料金の全額を支払わなかった場合に顧客から没収することとされているので、「違約手付」「違約罰」「解除による損害賠償」として規定されていると考えられます。

この点、まず、貴社が提供する役務は、特定商取引法の特定継続的役務提供契約に該当することから、同法49条1項に基づき中途解約が可能であり、この場合、中途解約時に貴社が顧客から徴収できる額は法による制限を受ける（同法49条2項）こととなり、これは、中途解約時にサービス料金全額の支払が終わっていない場合でも同様です。

貴社が、約款4条5項を適用して契約を解除して手付金等を全額没収する時点において、顧客が中途解約をすることができる場合がありますが、この場合には、特定商取引法49条2項が適用されるので、貴

社が手付金等を全額没収できない場合があります。

このように、貴社が約款4条5項を適用して契約を解除するとともに手付金等を全額没収するまでの間に、全ての顧客が中途解約権を行使できるとは限らず、結果的に契約が解除されるという点では、どちらも状況が同じであるにもかかわらず、約款4条5項が適用される場合と特定商取引法49条2項が適用される場合において、顧客から没収できる金額に差が生じ、極めて均衡を欠く状態になります。

さらに、約款4条5項が適用されると貴社は契約を解除して、手付金等の全額を没収することが可能となりますが、これは、消費者契約法9条1項、2項の適用を受けますが、約款4条5項は同法9条1項、2項に抵触する場合もあり得ます。

そこで、当団体としては、まずは、約款4条4項、5項が想定している状況を把握する必要があると考えておりますので、貴社が、顧客から手付金を受領する時点と受領する額、貴社が4条4項を適用して、手付金等を返還しない（手付金等を全額没収する）場合に、上記特定商取引法49条2項との均衡についてどのように考えているのか、また、上記消費者契約法9条1項、2項への抵触の可否についてどのように考えているのかをご教示ください。

## 5 「フェムケア」の「5万円以下の回数券」について

2023年8月3日付回答書によりますと、「5万円以下の回数券」については、「ご確認書及び各種規定に関する同意書」（回数プラン・都度払い）及び除毛・減耗トリートメント同意書を作成しているとのことでした。

しかし、これらの同意書を見ても、回数券の販売価格、有効期限がどのようなになっているかがわかりません。

そこで、これらの確認をさせていただくため、回数券を販売時に消費者に提示するパンフレットやリーフレット等の販促ツール又は回数券の使用に係る規約などをご提供、ご教示ください。

以上