

2024年7月2日

CBSフィナンシャルサービス株式会社  
代表取締役 山田 美穂 様

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：袋井

〒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>

## お問合せ

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。（当法人の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。）

さて、当団体は、株式会社ラドルチェ（以下「ラドルチェ」といいます。）に対し、2023年8月29日、一部の脱毛エステ契約に関し、共通義務確認訴訟を大阪地方裁判所民事部に提起しました。該当契約の契約書面には、アフターサービスは期間及び回数無制限で施術を受けられると記載されていましたが、ラドルチェは、このアフターサービスを一方的にセルフサービスに変更しています。本裁判において当団体は、ラドルチェがそのような変更を行えるのであれば、契約書面にその旨を記載していなければならないのに、そのことは記載されていなかったと主張しています。本裁判は、このような理由により契約者が既に支払った契約代金相当額を不当利得として、返金義務を負うことを確認する訴訟です。当団体は、貴社とラドルチェの契約者との信販契約に関しても、同様の訴訟提起を検討しています。つきましては以下の質問に関し、2024年8月2日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。なお、本件につきましては、本「お問合せ」の内容及び貴社のご回答の有無、内容等について、適宜公開いたします。

## 記

### 1. ラドルチェ契約者と貴社との信販契約について

- (1) 貴社がラドルチェとの加盟店契約を締結し個別信用購入あっせん契約による与信取引を行ったのは、いつからいつまでですか。取引開始年月と最終与信年月をご回答ください。
- (2) ラドルチェが提供する各エステコースの契約について、貴社が個別信用購入あっせん契約を締結した契約者数は何名ですか。契約者総数と各コースごとの契約者の数をご回答ください。

### 2. ラドルチェの提供するサービスについて

- (1) 貴社がラドルチェとの加盟店契約締結時の調査において、ラドルチェが提供する有償サービスと期間・回数無制限のアフターサービス施術（無償サービス）について、どのような調査を行い、どのように内容を把握されましたか（割賦販売法35条の3の5、省令75条1号）。
- (2) 加盟店契約締結時の調査において、ラドルチェによる有償サービス終了後に引き続き提供することになっている期間・回数無制限アフターサービス施術（無償サービス）の履行体制及び将来にわたる履行見込みについて、どのように調査し把握されましたか（割賦販売法35条の3の5、省令75条1号）。
- (3) 加盟店契約締結時の調査において、特定継続的役務提供契約の中途解約権保証及び違約金制限規定（特定商取引法49条）との関係で、期間・回数無制限としていた部分についてその意図及び効力をどのように調査し把握されましたか（割賦販売法35条の3の5、省令75条1号）。
- (4) 貴社がラドルチェと契約者との間の各エステコースに係る個別信用購入あっせん契約の申込みの審査を行う際、当該契約者が、契約締結時の対価の支払いによって期間・回数無制限の脱毛施術が保証されるという認識であることを、エステティック契約書類及び電話意思確認による調査を通じて把握していましたか（割賦販売法35条の3の5、省令75条2号）。
- (5) 貴社は、これまで、契約者から、ラドルチェのアフターサービス内容の変更に伴う、契約者側からの苦情（支払停止要求・既払い金返還要求など）を受けたことがありますか。ある場合には、その苦情の内容と、これまで貴社がその苦情にどのような対応をされてきたのかお聞かせください。
- (6) 貴社は、これまで、契約者から、ラドルチェのサービス提供業務の終了に伴う、契約者側からの苦情（支払停止要求・既払い金返還要求など）を受けたことがありますか。ある場合には、その苦情の内容と、これまで貴社がその苦情にどのような対応をされてきたのかお聞かせください。

### 3. 当団体のラドルチェに対する共通義務確認訴訟について

- (1) 現在、当団体はラドルチェを被告として共通義務確認訴訟を行っています。当団体は貴社に対しても同様の訴訟を提起する可能性があります。仮にラドルチェとの訴訟でラドルチェがクーリング・オフを認めたり、あるいは不実告知取消を認めた場合、貴社は当団体との間で消費者のために和解に応じる意思はお持ちでしょうか。
- (2) 現在、ラドルチェを相手方とする訴訟では、ラドルチェが提供する、アフターサービス施術（期間・回数無制限）が契約上の役務内容に含まれることを前提とした審理が進められています。そこで、ラドルチェが提供する上記アフターサービス付のエステコース契約について、貴社と利用者との間で締結された個別信用購入あっせん契約書に、「提供する役務」として、当該アフターサービスが記載されていたかどうかをお聞かせください（なお、ラドルチェが利用者（消費者）と締結した上記エステコース契約書には、その旨の記載がされています。）。

以上