

2024年（令和6年）2月5日

〒150-6034

東京都渋谷区恵比寿4丁目20番3号 恵比寿ガーデンプレイスタワー34階

株式会社クリア

代表取締役 勝 沼 潤 殿

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉 久



〒650-0011

神戸市中央区下山手通5丁目7番11号

兵庫県母子会館2階C

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <https://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕北はりま司法書士事務所

司法書士 今井 俊之

TEL 0795-38-7616 FAX 0795-38-7617

## 申 入 書

当法人は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年（平成20年）5月28日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

今般、当法人は、貴社に対し、本書記載のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を2024年（令和6年）3月8日までに文書にて当法人事務所までご送付いただきますようお願いいたします。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容についてはすべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

## 第1 申入れの趣旨

主として締結されたエステティックサービス契約に附帯する契約期間満了後もアフターサービスを提供する旨の特約につき、貴社において消費者との間でこれを締結する際又は消費者からその履行を求められた際に、下記の各行為をしないことを求めます。

- 1 当該消費者に対し、上記特約締結の際に、当該アフターサービスとして提供される役務の内容若しくはその対価につき告知せず、又は、これらにつき不実のことを告知すること。
- 2 当該消費者に対し、上記特約の履行を求められた際に、貴社において当該特約の履行を拒むにつき正当な理由があるかのように告知し、もって特定商取引に関する法律第48条第1項に定める解除を妨げること。

## 第2 申入れの理由

- 1 貴社は、消費者に対し、主として締結されるエステティックサービス契約に附帯して、契約期間満了後も廉価でアフターサービスを提供する旨を告知して契約締結を勧誘し、主として締結されたエステティックサービス契約に附帯して、契約期間満了後もアフターサービスを提供する旨の特約（以下「本件アフターサービス特約」と言います。）を締結しています。

そして、貴社は、本件アフターサービス特約の契約条件について、貴社が消費者に対して交付している「エステティックサービス契約書」において、「90%OFFアフター保証」、「アフター80%OFF保証」などと記載しています。

2 ところが、消費者が主たるエステティックサービス契約の期間満了後に本件アフターサービス特約の履行を求めた際、貴社において、消費者に対し、本件アフターサービス特約の契約条件は、契約締結時とは変更になった等と主張して消費者の求めるアフターサービスの提供を拒み、また、消費者からの解除の申入れについても応じない取扱いをしているとの情報を、当法人は把握しました。

3 貴社が消費者に対して交付している「エステティックサービス契約書」における「90%OFFアフター保証」、「アフター80%OFF保証」などの記載は、その意味が曖昧で、本件アフターサービス特約に基づき提供される「役務の内容」（特定商取引法第42条第2項第1号）、「役務の対価」（特定商取引法第42条第2項第2号）等を明記しているものとは言えず、貴社は、特定商取引法第42条第2項所定の書面交付義務を履行していないものであり、本件アフターサービス特約の締結時に、消費者に対し、特定商取引法第44条第2項の定め反して、書面交付義務を怠り故意に本件アフターサービス特約に基づき提供される「役務の内容」、「役務の対価」等を告げない行為をしています。

貴社は、エステティックサービス契約の締結について消費者を勧誘するに際し、消費者に交付している「エステティックサービス契約書」に「90%OFFアフター保証」、「アフター80%OFF保証」などと記載しているだけで、本件アフターサービス特約に基づき提供される「役務の内容」（特定商取引法第58条の22第1項第2号イ）、「役務の対価」、「支払の時期・方法」、「役務提供期間」（特定商取引法第58条の22

第1項第2号ハ)につき、故意に事実を告げない行為をしているので、申入れの趣旨1記載のとおり、当法人は、貴社に対し、特定商取引法第58条の22第1項第3号に基づき、その事実不告知を停止するよう請求するものです。

- 4 また、消費者に交付している「エステティックサービス契約書」における「90%OFFアフター保証」、「アフター80%OFF保証」などの記載の意味は曖昧ですが、本件アフターサービス特約は消費者契約であり、消費者契約法第3条第1項第1号の趣旨（透明性の原則）から導かれる条項使用者不利の原則が適用される結果、消費者は、本件アフターサービス特約の契約条件につき、主たるエステティックサービス契約の内容とされた役務と同様の内容の役務を、主たるエステティックサービス契約の契約締結時における役務単価をX%減価して算定される対価で提供を受けることができるものであると理解して差し支えないものです。もし仮に、本件アフターサービス特約の締結時に、貴社において、消費者に対し、本件アフターサービス特約の履行時に、主たるエステティックサービス契約の内容とされた役務と同様の内容の役務を、主たるエステティックサービス契約の契約締結時における役務単価をX%減価して算定される対価で提供する意思がなかった場合には、貴社は、消費者に対し、本件アフターサービス特約に基づき提供される「役務の内容」（特定商取引法第58条の22第1項第2号イ）、「役務の対価」、「支払の時期・方法」、「役務提供期間」（特定商取引法第58条の22第1項第2号ハ）、あるいは「判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」（特定商取引法第58条の22第1項第2号ニ）について、不実のことを告げる行為をしているので、申入れの趣旨1記載のとおり、当法人は、貴社に対し、特定商取引法第58条の22第1項第2号に基づき、その不実告知を停止するよう請求するものです。

5 さらに、上記のとおり、貴社が消費者に対して交付している「エステティックサービス契約書」における「90%OFFアフター保証」、「アフター80%OFF保証」などの記載は、その意味が曖昧で、本件アフターサービス特約に基づき提供される「役務の内容」（特定商取引法第42条第2項第1号）、「役務の対価」（特定商取引法第42条第2項第2号）等を明記しているものとは言えず、貴社は、特定商取引法第42条第2項所定の書面交付義務を履行していないものであり、したがって、消費者は、貴社に対し、いつまでも特定商取引に関する法律第48条第1項に定める解除（クーリング・オフ）をすることができます。

ところが、貴社は、本件アフターサービス特約に基づき役務の提供を受けようとした消費者に対し、価格改定があったとか、サービス内容が変わった等と告げ、あたかも貴社が任意に本件アフターサービス特約に基づく役務の内容や対価を変更することができる正当な権限を有するかのようによ不実を告知し、消費者が貴社とのエステティックサービス契約をクーリング・オフすることを妨げています。

そこで、申入れの趣旨2記載のとおり、当法人は、貴社に対し、特定商取引法第58条の22第1項第2号に基づき、消費者に対し、貴社が本件アフターサービス特約に基づき提供する義務を負う「役務の内容」（特定商取引法第58条の22第1項第2号イ）や、その「役務の対価」、「支払の時期・方法」、「役務提供期間」（特定商取引法第58条の22第1項第2号ハ）につき不実のことを告げて、消費者が特定商取引法第48条第1項に定めるクーリング・オフ権利を行使するのを妨げることを停止するよう請求するものです。

6 本件アフターサービス特約で約定された貴社の債務は、主たるエステティックサービス契約の内容とされた役務と同様の内容の役務を、主たるエステティックサービス契約の契約締結時における役務単価をX%減価して算

定される対価で提供することであり、このような本件アフターサービス特約で約定された債務の履行を拒むのであれば、貴社としては、消費者からのクーリング・オフに応じて、支払を受けた代金全額を受領日から年3%の利息を付して消費者に返還すべきものと考えられますので、当法人は、貴社に対し、上記のとおり、申入れをする次第です。

以上