



インターネットでの情報提供	
提供予定日	10月27日

平成22年10月26日 県政記者クラブ配付資料		
所 属	担 当 者	電 話 番 号
環境生活政策課	消費生活担当 桑原 秀幸	直通 058-272-8204 内線 2389

美容矯正等の整体を行う事業者に対して特定商取引法の 業務改善指示を行いました

県は、主に美容矯正等の整体を行う下記事業者に対し、平成22年10月26日付けで特定商取引に関する法律（以下、「特定商取引法」という。）の違反行為を認定し、特定商取引法第46条の規定に基づき業務改善の指示を行いましたので、公表します。

1 事業者の概要

- (1) 事業者名 岐阜整体院こと柳原芳厚（個人事業者）
- (2) 所在地 岐阜市茜部菱野三丁目13番地
- (3) 業務内容 美容矯正等の整体（特定商取引法第41条に規定する特定継続的役務提供*に該当）

* 特定継続的役務

長期・継続的な役務（いわゆるサービス）の提供と、これに対する高額の対価を約する取引のことを指します。
現在、エステティックサロン、語学教室、家庭教師など6つの役務が対象とされています。

2 取引の概要

当該事業者は、フリーペーパーやウェブサイト以小顔やプロポーション向上など美容効果を強調した美容整体の広告を掲載して、消費者から電話やメールによる予約をとっている。来院した消費者に対しては、1枚有効期限2ヶ月、最大12回の施術が受けられる回数券を総額数十万円で、消費者に販売している。

3 指示の内容

- (1) 特定継続的役務提供を受けようとする者と特定継続的役務提供契約を締結しようとするときは、当該特定継続的役務提供契約を締結するまでに、特定商取引法第42条第1項で定めるところにより、当該特定継続的役務提供契約の概要について記載した書面（以下「概要書面」という。）をその者に交付すること。
- (2) 特定継続的役務提供契約を締結したときは、遅滞なく、特定商取引法第42条第2項に定めるところにより、同項各号に定める事項について当該特定継続的役務提供契約の内容を明らかにする書面（以下「契約書面」という。）を当該特定継続的役務の提供を受ける者に交付すること。
- (3) 特定継続的役務提供に係る前払取引（特定継続的役務提供に先立ってその相手方から5万円を超える金銭を受領する特定継続的役務提供に係る取引をいう。）を行っていることと認められるため、特定商取引法第45条第1項で定めるところにより、その業務及び財産の状況を記載した書類を、特定継続的役務提供契約に関する業務を行う事務所に備え置くこと。

4 違法行為

(1) 概要書面の不交付（特定商取引法第42条第1項）

特定継続的役務提供を受けようとする者と契約を締結しようとするときに、当該特定継続的役務提供契約を締結するまでに、当該特定継続的役務提供契約の概要書面をその者に交付しなければならないが、交付していなかった。

(2) 契約書面の不交付及び不備（特定商取引法第42条第2項）

特定継続的役務提供契約を締結したときに、遅滞なく、当該特定継続的役務提供契約の内容を明らかにする契約書面を当該特定継続的役務の提供を受ける者に交付しなければならないが、一部の者に交付していなかった。

また、契約を締結した一部の者に交付した契約書面には、役務を提供する数量（役務提供の時間数）の記載がなかった。また、当該契約書面の施術提供契約書約款中、中途解約の条項に不備があった。

(3) 財務等書類の備付け義務違反（特定商取引法第45条第1項）

特定継続的役務提供に先立って、その相手方から特定商取引法施行令第13条で規定する5万円を超える金銭を受領する前払取引を行っているにもかかわらず、その業務及び財産の状況を記載した書類を特定継続的役務提供契約に関する業務を行う事務所に備え置いていない。

5 当該事業者に関する相談の状況

(1) 県内相談件数

年 度	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	計
件 数	7	8	11	10	5	41

22年度は10月19日現在

(2) 相談者の概要

- ・性別内訳 女性40件、不明1件
- ・平均年齢 36.2歳（最高齢60歳、最年少19歳）
- ・平均契約金額 366,667円（最大920,000円、最少15,000円）

(3) 相談事例

別紙「主な相談事例」のとおり

6 特記事項

岐阜県による特商法の行政処分は、今年度1件目。（これまでに業務停止命令6件、指示2件、合計8件の処分を実施）

主 な 相 談 事 例

事例 1

消費者Aはフリーペーパーの広告を見て、平成22年2月上旬に店へ行き、小顔矯正と背骨矯正の施術を承諾した。

その料金は、背骨矯正が背中、腰、首それぞれ1箇所あたり5千円で、12回分の合計18万円、小顔矯正は9回分で13万円、合計で31万円である旨Aは同者から言われた。

このとき、Aは2万円を支払い、回数券を受け取ったが、それ以外の書面は何も受け取らなかった。その回数券は、1回から12回までの予約日時を記載するようになっていた。また、有効期限を記載する欄があるが、空欄のまま渡され、特に有効期限に関する話はなかった。

2回目の施術後、Aは残金29万円を支払うと、同者から支払額31万円の領収書を受け取った。結局、Aはこの領収書と回数券を受け取っただけで、他の書面は何も受け取らなかった。

事例 2

消費者Bはフリーペーパーの広告を見て、平成22年2月上旬に店に行き、小顔矯正と背骨矯正合計12回の施術を承諾した。

施術後、Bは同者から内金として2万円を請求されたので支払った。それから、Bは同者から「はい、これ。じゃあ明日5時ね」と回数券を何ら説明を受けることなく渡された。その回数券には金額として31万円と書かれていた。このときBは回数券を受け取っただけで、他の書面は何も受け取らなかった。

事例 3

消費者Cはフリーペーパーの広告を見て、平成21年10月上旬に店に行った。

Cは、同者が料金表を見ながら説明した内容についてよく理解できなかったが、12回通う必要があると言われた。回数券には9回という記載もあったが、Cはそれについては、何も説明を受けなかった。料金は合計で36万円と言われ、思ってもいない金額にCは驚いたが、整体院は初めてだったことやこの時には通う気になっていたため、最初に心証を悪くするといけないと思い、特に料金の高さのことは指摘をしなかった。

その日は簡単な施術を背中に受けた。終わってから、「今日はいくら払えばいいですか」とCが尋ねると、同者に「2万円です。」と言われた。支払い後、残金はいつ払えばいいかCが尋ねると、同者に「半分は早く払ってくれ」と言われた。このときCは回数券を受け取っただけで、他の書面は何も受け取らなかった。

事例 4

消費者Dはフリーペーパーの広告を見て、平成18年8月下旬に店に行き、一般矯正と小顔矯正の施術を承諾した。

Dは、約1カ月半にわたる1クール of 施術を受けた後、2クール目の施術を受け、1カ月超の間に8回施術を受けた。

8回目の施術後、期待した効果が得られなかったため、Dは施術を解約することにした。Dは、次の予約日に店に行き、解約する旨を同者に伝えた。すると、同者はDの免許証の写しをとり、残金支払の誓約書を書かせた。

帰宅後すぐにDは誓約書を書いたことなどを夫に相談した。夫は、客の署名押印のない回数券を契約書としたこと等から残金支払いを拒否するようDに助言した。さらに岐阜市消費生活センターにも相談し、平成19年3月、支払いを拒否する内容証明書を送った。