

エステティックサービス事業者に対する 業務停止命令（3か月）について

山形県は、エステティックサービスを提供する特定継続的役務提供事業者「有限会社^{ていんしゃ}天咲」（山形県鶴岡市美咲町7-29）に対し、特定商取引法の違反行為を認定し、同法第47条第1項の規定に基づき、平成22年8月5日から11月4日までの3か月間、特定継続的役務提供に係る契約締結の勧誘、契約申込みの受理及び契約の締結の各業務の停止を8月3日に命じました。

認定した違反行為は、契約書面の記載不備、不実告知、書類の備え付け義務違反及び契約の解除によって生じる債務の履行遅延です。

1 事業者の概要

- （1）名 称：有限会社^{ていんしゃ}天咲
- （2）代 表 者：取締役^{さかづめ} 坂爪 ^{かつあき} 勝亜紀
- （3）所 在 地：山形県鶴岡市美咲町7-29
- （4）資 本 金：300万円
- （5）設 立：平成2年4月16日
- （6）業 務 内 容：エステティックサロン（特定継続的役務提供）
- （7）売 上 高：約2億2千万円（平成20年度）
- （8）店 舗：現在は秋田店を経営中（なお、平成21年8月までは鶴岡店・酒田店をも経営）

2 違反事実の概要

主な違反事実	法律の条項
契約を締結したときに遅滞なく交付すべき書面に代表者の氏名を記載していなかった。	法第42条第2項（契約書面の不備）
クレジット払いをした消費者に対し、より低い金利のクレジット会社への切り替えを勧めたが、実際には切り替えは行われず、結果として消費者の口座から2重に引き落としがなされた。	法第44条第1項（不実告知）

特定継続的役務提供に係る前払取引を行うにあたり、業務を行う事務所にその業務及び財産の状況を記載した書類を備え置いていなかった。	法第45条第1項（書類の備付け義務違反）
消費者からの度重なる催促にもかかわらず、契約の中途解約によって生じた代金の返還債務の履行を不当に遅延させた。	法第46条第1号（履行遅延）

※不実告知及び履行遅延に関する具体的事例については別紙参照。

3 命令の内容

平成22年8月5日から平成22年11月4日までの間（3か月間）、特定商取引法第41条第1項に規定する特定継続的役務提供に係る業務のうち、次の業務を停止すること。

- （1）契約の締結について勧誘すること。
- （2）契約の申込みを受けること。
- （3）契約を締結すること。

4 県内の消費生活相談窓口への相談状況

- （1）相談件数 25件（平成16年度～22年7月末）
- （2）相談者平均年齢 33.2歳

5 その他

- （1）本県における特定商取引法に基づく行政処分は、平成20年8月の消火器の訪問販売事業者に続き2件目です。
- （2）本件事業者は、平成22年5月に秋田県から業務停止命令を受けています。

【事例 1】

消費者 A は、T 社のローンを利用して支払いをした。平成 19 年 9 月に酒田店で、「T 社より金利の安い E 社というローン会社があるので、切り替えをしませんか」と提案されたため、その時点での T 社のローン残額 42 万円を E 社に切り替える契約をした。平成 19 年 11 月に E 社からの口座引き落としが開始されたが、T 社からの引き落としもあり、2 重で引き落とされたので、その分は天咲から返金してもらった。

その後、平成 21 年 9 月と 10 月分も T 社から引き落とされたので苦情を伝えたところ天咲から返金されたものの、続く 11 月と 12 月分についてもまた T 社から引き落とされた。2 重に引き落とされた分を返金するよう何度も催促したにもかかわらず、いまだに天咲からの返金がない。

【事例 2】

消費者 B は、契約前の店側の説明と違ってなかなか予約がとれなかったため平成 20 年 2 月に解約の申出書を提出した。早く返金してもらえるよう何度か電話でやり取りをしたが、すぐに返金はできないと言われた。最後には分割払いを打診され不本意ながらこれに応じ、結局、天咲からの返金が完了したのは 8 月で、解約から約 6 か月もかかった。

【事例 3】

消費者 C は、平成 20 年 10 月にクーリングオフを申し出た。平成 20 年 12 月までに、何度か店舗に出向くなどして 12 万円の返金を求めたが、「平成 20 年末には入金する」との約束も守られず、一向に返金してもらえなかった。その後、消費生活センターから申し入れをしてもらい、翌 21 年 1 月によりやく返金された。結局、クーリングオフを申し出てから返金まで約 3 か月を要したが、これも、消費生活センターに相談しなかったら叶わなかっただろうと考えている。