

第 213 回通常国会

村田きょうこ 「今回の質疑のポイント」 No.3

2024 年 3 月 21 日（木）消費者問題に関する特別委員会



ご安全に！ 参議院議員の村田きょうこです。
3月 21 日(木)に、消費者問題に関する特別委員会で質疑をしました。
今回は「脱毛エステ」について、

- 1 . 脱毛トラブルに対する経産省の取り組み**
- 2 . 「有償+ 無償」という契約スキームについて**
- 3 . 子供向け美容脱毛について**
- 4 . トラブル解消に向けた消費者庁の取り組み**

の観点から質疑をしています。

※詳細は次頁以降、または YouTube をご覧ください。



1. 脱毛トラブルに対する政府の取り組み

【課題認識】

- ・2021年4,000件だった相談件数が、2022年には19,000件、2023年も現時点で11,000件と急増している。
- ・脱毛サロンで一生通い放題という契約をしたが、予約がとりづらい、倒産してしまい返金されない、等の相談を受けている。

村田：こうした脱毛トラブルに対して、エステ業界を所管する経済産業省としてどのような取り組みを行っているか？

山影政府参考人：経産省としてヘルスケアサービスガイドラインを策定しており、これに基づいてエステティック業界でも自主的なガイドラインづくりや認証制度の整備など、業界の健全な発展に向けた取組を進めている。他方で、指摘のような事案もあるので、業界団体と密な連携をとりつつ、関係各省庁とも意見交換、連携を取りながら、ガイドラインの改定や業界団体に未加入事業者への普及活動などで、利用者が安心してサービスを選択できる環境を整備していく。

2. 「有償+無償」という契約スキームについて

【課題認識】

- ・「3年間通い放題」という契約を結んだ人が、1年経過後に解約を申し込んだ場合、残り2年分の代金が戻ってくると思っていたのにまったく戻って来ないケースがある。
- ・その理由は、最初の1年分は有償で、残り2年分は無償だからだという。

村田：「有償+無償」という契約スキームは、特商法第49条*の脱法行為ではないか？

藤本政府参考人：有償サービスに無償サービスを付して契約した場合は、清算金は無償部分には発生しない。しかし、事業としておこなっている以上、コストが全くかかっていないとは考えにくいので、事業者側が清算方法の立証責任を負うことになる。施術内容や契約内容について、書面と突き合わせて理解できるまでしっかりと説明を受けるよう、消費者に注意喚起をしているし、引き続き周知啓もうを行っている。

【特商法第49条】

消費者と事業者との間の特定の取引に関し、消費者を保護し、適切な情報提供と公正な取引を促進することを目的としている法律を特定商取引法という。49条は「中途解約」に関する規定で、長期・継続的なサービスを受けるために高額な取引を結んだ消費者は、クーリング・オフ期間が経過した後でも、中途解約を行うことができる。

3. 子供向け美容脱毛について

【課題認識】

- ・脱毛サロンに男性や子どもも通うようになっている。
- ・「キッズ脱毛」をメニューにしているあるエステ会社では、新規顧客のうちの7歳～15歳の比率が、サービスを開始した2011年の0.6%から、2021年には33%に増えている。

村田：子どもの成長や健康を考えると、いつから脱毛を始めるか、国としてガイドラインを示すべきではないか？

自見大臣：2019年度以降の18歳未満者の危害情報は13件が寄せられている。消費者庁として美容脱毛の開始年齢に関する指針の是非についてお答えを差し控えるが、事故が急増するなどの状況が生じた場合には、関係省庁に我々の方からも情報提要进行うなど、迅速な対応を行っていく。

4. トラブル防止に向けた消費者庁の取り組み

【課題認識】

- ・被害は少ないとの答弁だったが、それを未然に防止していくのも消費者庁の役割。

村田：若者が脱毛サロンでトラブルに合わないようするための、消費者庁の取り組みは？

自見大臣：消費者庁や国民生活センターでは、脱毛エステや美容医療サービスについて消費者庁公式LINE、若者ナビ！も活用しながら施術が必要かどうか確認する、また、慎重に契約するなどの注意喚起を行うとともに、トラブルになったときは消費者ホットライン188（いやや）への相談を呼びかけている。

以上

【質疑を終えて】

今回の質問は、国会見学に来られた、ある若い女性の方から「自分が通っていた脱毛エステサロンが倒産し、サービスが受けられず、返金もされず困っている」というご相談があったことがきっかけでした。脱毛エステについて調べてみると、「脱毛したい！」という若い方が高額のお金を支払って、契約をしたのに、脱毛エステのトラブルに巻き込まれてしまった…こうした事態が全国で急増していました。

国の答弁は「被害がでてから対策を講じます」という趣旨のものでしたが、やはり、未然に被害を防止することが重要だと考えます。引き続き、訴えていきます。

皆さん、何かお困りごとがございましたら、いつでもご相談ください。

