

# 申 入 書

令和4年6月30日

〒002-8043

東京都渋谷区千駄ヶ谷2-1-8

B a r b i z o n 8

株式会社ヴィエリス

代表取締役 水沼 智博 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろうビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

## 第1 はじめに

私ども特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（通称ホクネット）（以下「当法人」といいます。）は、研究者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題に関する専門家によって構成され、消費者被害の防止を目的として、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等の活動を行っています。当法人の詳細は、当法人のホームページ[URL:<http://www.e-hocnet.info/>]をご参照ください。

当法人は、平成22年2月25日から、「消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対して差止請求訴訟を提訴する差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。

さらに、当法人は、令和3年10月20日から、「消費者の財産的被害の集団的な

回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」(以下「特例法」といいます。)に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、共通の原因で多数の消費者に生じた財産的被害に関して集団的被害回復手続を実施する被害回復関係業務を行う「特定適格消費者団体」としての活動を行っています。

消費者契約法に基づく差止請求訴訟や特例法に基づく集団的被害回復手続(共通義務確認訴訟・簡易確定手続等)の概要に関して、消費者庁作成の広報用のパンフレットを本書に同封いたしましたのでご覧ください。

今般、消費者から当法人に対し貴社に関する情報提供がありました。当法人は、検討の結果、貴社に対して、下記の各点について申入れを行います。

## 記

### 第2 貴社に対する申入事項

- 1 貴社は、消費者に対して、消費者との間でのエステティックサービス契約に関して特定商取引法48条の定める解除(クーリング・オフ)又は同法49条の定める中途解約によって生じる精算金額を速やかに返還してください。
- 2 貴社は、消費者に対して、貴社のホームページに公表する等の方法により前記第1項の精算金の返還の実施状況を随時、周知するとともに、前記第1項の精算金の返還を受けられる消費者に対して返還金額と返還期日を個別に通知してください。
- 3 貴社は、当法人に対して、第1項の精算金の総額、返還対象となる消費者の総数、精算金の返還の実施状況、並びに、第2項の周知及び通知の実施状況について、当法人に対して定期的に報告してください。

### 第3 申入れの理由

- 1 貴社は、多数の消費者との間で、「KIREIMO」とのブランド名で、特定の契約期間に特定の回数で、脱毛の施術を主な内容とするエステティックサービス

契約を締結されています。貴社と消費者の間のエスティックサービス契約は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）41条以下の特定継続的役務提供契約に該当します。

- 2 消費者からの情報提供によれば、消費者が貴社に対してエスティックサービス契約に関して特定商取引法48条以下に定める解除（クーリング・オフ）又は同法49条以下に定める中途解約を行ったものの、貴社は消費者に対してエスティックサービス契約に定める精算金の支払を行っていないとされています。
- 3 特例法では、特定適格消費者団体が、個々の消費者に代わって、事業者に対して、事業者が相当多数の消費者に対して消費者契約に関して共通する原因で負うことになる不当利得につき返還を求めることができる旨を定めています。当法人は、検討の結果、貴社に対して、申入事項第1項のとおり、精算金の返還を求めることができるものと考えております。
- 4 よって、当法人は、貴社に対し、自主的に、消費者に対して、消費者との間でのエスティックサービス契約に関して特定商取引法48条の定める解除（クーリング・オフ）又は同法49条の定める中途解約に伴う精算金額を速やかに返還することを求めます。

消費者が速やかに精算金の返還を受けられるようにするために、精算金の返還の実施状況について貴社のホームページに公表する等の方法による周知と、返還対象の消費者に対して個別に通知を行うことを求めます。以上の返還の実施状況や周知、通知の実施状況について、当法人に対して定期的に報告をされるように求めます。

- 5 なお、消費者からの情報提供によれば、消費者が貴社に対して特定商取引法49条以下に定める中途解約を行うため、貴社のコールセンターに架電しても電話が繋がらず、中途解約ができないといった情報提供もありました。

特定商取引法49条7項は同条1項ないし6項の規定に反する特約で特定継続的役務提供受領者等に不利なものは無効とすると定めているところ、同条1

項は中途解約権の行使方法を限定していません。貴社のエステティックサービス契約約款では中途解約の方法を「当社所定の方法」として、KIREIMO コールセンターへの架電の方法に限定していますが、中途解約の意思表示の方法に制限を加える特約は無効です。KIREIMO コールセンターへの架電の方法以外の方法による中途解約についても対応されるように求めます。

#### 第4 回答の期限など

以上の申入れに対する貴社のお考えと申入事項に係る初回のご報告を、令和4年7月15日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。

なお、本申入れは、特定適格消費者団体としての申入れです。貴社が消費者との間で使用されている契約条項や消費者に対する勧誘方法について、別途、適格消費者団体として差止請求権を行使する場合もありうることをご留意ください。

また、貴社からのご回答の有無及びご回答・ご報告いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

謹白