

平成30年3月28日

特定商取引法違反の特定継続的役務提供事業者 に対する業務停止命令（6か月）及び指示について

- 消費者庁は、「ベル ルミエール」の名称で店舗における脱毛、痩身及び美顔の施術に関する役務（以下「本件役務」といいます。）を提供する特定継続的役務提供事業者である株式会社グッドスタイルカンパニー（本店所在地：静岡県掛川市）（以下「同社」といいます。）に対し、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第47条第1項の規定に基づき、平成30年3月29日から同年9月28日までの6か月間、特定継続的役務提供に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第46条第1項の規定に基づき、以下のとおり指示しました。
 - 1 同社は、同社の行う特定継続的役務提供に関して、次の事項を遵守すること。
 - (1) 特定継続的役務提供契約（特定商取引法第41条第1項第1号に規定する特定継続的役務提供契約をいう。以下同じ。）の解除を妨げるために、当該特定継続的役務提供契約の解除に関する事項について、不実のことを告げる行為をしないこと。
 - (2) 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行うときは、特定商取引法第45条第1項及び同項の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第38条の規定に基づき、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。
 - (3) 特定継続的役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方これを妨げないこと。
 - 2 同社は、本件役務の提供を行うに当たり、旧法第44条第1項第6号に規定する契約の解除に関する事項についての不実告知、旧法第45条第1項に規定する業務及び財産の状況を記載した書類の備付け義務に違反する行為、旧法第46条第3号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則

の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則第39条第1号の規定に該当する迷惑勧誘及び迷惑解除妨害並びに同条第3号の規定に該当する適合性原則に違反する行為を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止するところであり、今回の違反行為の発生原因について、同社は調査分析の上検証し、その検証結果について平成30年4月28日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

3 同社は、前記違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

○ 認定した違反行為は、契約の解除に関する事項についての不実告知、業務及び財産の状況を記載した書類の備付け義務違反、迷惑勧誘、迷惑解除妨害及び適合性原則違反です。

○ 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1 同社は、消費者に対し1月を超える期間にわたって、本件役務を提供することを約し、消費者がこれに応じて5万円を超える額を支払う契約を結び、特定継続的役務を提供していました。

2 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、遅くとも平成28年1月頃以降、同社が締結する特定継続的役務提供契約に該当する本件役務を提供する契約（以下「本件役務提供契約」といいます。）の解除を妨げるため、同社と本件役務提供契約を締結して本件役務の提供を受ける者（以下「本件役務提供受領者」といいます。）が、当該契約に係る契約書面を受領した日から起算して8日以内に、適法に本件役務提供契約の解除（以下「クーリング・オフ」といいます。）を行う旨の書面を同社に発しているにもかかわらず、当該本件役務提供受領者に対して電話をするなどして、「お店に来てもらって書類を書かなくてはいけないので、クーリング・オフはできません。」、「1回施術をやりましたよね。だから、クーリング・オフはできません。」などと、あたかもクーリング・オフができないかのように、契約の解除に関する事項について不実のことを告げていました。

（契約の解除に関する事項についての不実告知）

(2) 役務の提供の事業を行う者は、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行うときは、その業務及び財産の状況を記載した書類（以下「法定書類」といいます。）を各事業年度経過後3月以内に作成し、特定継続的役務提供契約に関する業務を行う事務所に3年間を経過する日まで備え置くことが義務付けられているところ、同社は、遅くとも平成28年1月頃以降、平成27年9月期以降の法定書類を同社の店舗に備え置いていませんでした。

（業務及び財産の状況を記載した書類の備付け義務違反）

(3) 同社は、遅くとも平成27年9月頃以降、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、当該勧誘の相手方が契約を行わない旨又は帰宅したい旨の意思を示しているにもかかわらず、繰り返し勧誘を行い、また、同社の店舗において2時間以上の長時間にわたって執拗に勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で行っていました。

（迷惑勧誘）

(4) 同社は、遅くとも平成28年7月頃以降、クーリング・オフ又は中途解約の意思を示している本件役務提供受領者に対して、「解約するなら手続きをしなくてはならないので、一度店に来てください。」などと来店を促すなどし、複数回にわたってクーリング・オフ又は中途解約の申出の撤回や契約の維持をさせるよう引き止めを行っていたほか、クーリング・オフの申出書面を店頭に持参した消費者に対して、複数回にわたって当該書面の受理を拒むなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で行っていました。

（迷惑解除妨害）

(5) 同社は、遅くとも平成28年7月頃以降、未成年者を含む学生又は勤続年数の短い社会人である消費者に対し、総額として消費者の収入等に比して高額に及ぶ本件役務提供契約の締結について次々と勧誘し、当該契約を締結させるなど、消費者の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行っていました。

（適合性原則違反）

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

- 消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）
身近な消費生活相談窓口を御案内します。
※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- 最寄りの消費生活センターを検索する
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

株式会社グッドスタイルカンパニーに対する行政処分の概要

1 処分対象事業者

- (1) 名称：株式会社グッドスタイルカンパニー（法人番号 080402018350）
- (2) 代表者：代表取締役 杉山 岳（すぎやま がく）
- (3) 所在地：静岡県掛川市宮脇 2 4 8 番地の 1（本店所在地）
東京都千代田区神田神保町一丁目 5 4 番地 英光ビル 3 階
（東京本部）
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成16年7月28日
- (6) 取引類型：特定継続的役務提供
- (7) 取扱役務：脱毛、痩身及び美顔の施術（以下「本件役務」という。）

2 事業概要

株式会社グッドスタイルカンパニー（以下「同社」という。）は、「ベルルミエール」の名称で、店舗にて脱毛、痩身及び美顔の施術に関する役務（いわゆる「エステティック」）を提供する特定継続的役務提供事業を行っていた。

3 処分の内容

(1) 業務停止命令

ア 内容

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関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ① 同社の行う特定継続的役務提供に関する契約締結に係る勧誘を行うこと。
- ② 同社の行う特定継続的役務提供に関する契約の申込みを受けること。
- ③ 同社の行う特定継続的役務提供に関する契約を締結すること。

イ 停止命令の期間

平成30年3月29日から同年9月28日（6か月間）

(2) 指示

ア 同社は、同社の行う特定継続的役務提供に関して、次の事項を遵守すること。

- ① 特定継続的役務提供契約（特定商取引法第41条第1項第1号に規定する特定継続的役務提供契約をいう。以下同じ。）の解除を妨げるた

めに、当該特定継続的役務提供契約の解除に関する事項について、不実のことを告げる行為をしないこと。

② 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行うときは、特定商取引法第45条第1項及び同項の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則第38条の規定に基づき、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。

③ 特定継続的役務提供契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方ですこれを妨げないこと。

イ 同社は、本件役務の提供を行うに当たり、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第44条第1項第6号に規定する契約の解除に関する事項についての不実告知、旧第45条第1項に規定する業務及び財産の状況を記載した書類の備付け義務に違反する行為、旧法第46条第3号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（以下「旧施行規則」という。）第39条第1号の規定に該当する迷惑勧誘及び迷惑解除妨害並びに同条第3号に該当する適合性原則に違反する行為を行っていた。かかる行為は、旧法の禁止するところであり、今回の違反行為の発生原因について、同社は調査分析の上検証し、その検証結果について平成30年4月28日までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

ウ 同社は、前記違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、本件業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官まで文書にて報告すること。

4 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、旧法に違反する行為を行っており、特定継続的役務提供契約を締結して特定継続的役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 契約の解除に関する事項についての不実告知（旧法第44条第1項第6号）

同社は、遅くとも平成28年1月頃以降、同社が締結する特定継続的役務提供契約に該当する本件役務を提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）の解除を妨げるため、同社と本件役務提供契約を締結して本件役

務の提供を受ける者（以下「本件役務提供受領者」という。）が、当該契約に係る契約書面を受領した日から起算して8日以内（以下「クーリング・オフ期間」という。）に、適法に本件役務提供契約の解除（以下「クーリング・オフ」という。）を行う旨の書面を同社に発しているにもかかわらず、当該本件役務提供受領者に対して電話をするなどして、「お店に来てもらって書類を書かなくてはいけないので、クーリング・オフはできません。」、「1回施術をやりましたよね。だから、クーリング・オフはできません。」などと、あたかもクーリング・オフができないかのように、契約の解除に関する事項について不実のことを告げた。

（2）業務及び財産の状況を記載した書類の備付け義務違反（旧法第45条第1項）

役務の提供の事業を行う者は、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行うときは、その業務及び財産の状況を記載した書類（以下「法定書類」という。）を各事業年度経過後3月以内に作成し、特定継続的役務提供契約に関する業務を行う事務所に3年間を経過する日まで備え置くことが義務付けられているところ、同社は、遅くとも平成28年1月頃以降、平成27年9月期以降の法定書類を同社の店舗に備え置いていなかった。

（3）迷惑勧誘（旧法第46条第3号、旧施行規則第39条第1号）

同社は、遅くとも平成27年9月頃以降、本件役務提供契約の締結について勧誘するに際し、消費者が契約を行わない旨又は帰宅したい旨の意思を示しているにもかかわらず、繰り返し勧誘を行い、また、同社の店舗において2時間以上の長時間にわたって執拗に勧誘を行うなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行った。

（4）迷惑解除妨害（旧法第46条第3号、旧施行規則第39条第1号）

同社は、遅くとも平成28年7月頃以降、クーリング・オフ又は中途解約の意思を示している本件役務提供受領者に対して、「解約するなら手続きをしなくてはならないので、一度店に来てください。」などと来店を促すなどし、複数回にわたってクーリング・オフ又は中途解約の申出の撤回や契約の維持をさせるよう引き止めを行っていたほか、クーリング・オフの申出書面を店頭を持参した消費者に対して、複数回にわたって当該書面の受理を拒むなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で本件役務提供契約の解除を妨げた。

(5) 適合性原則違反（旧法第46条第3号、旧施行規則第39条第3号）

同社は、遅くとも平成28年7月頃以降、未成年者を含む学生又は勤続年数の短い社会人である消費者に対し、総額として消費者の収入等に比して高額に及ぶ本件役務提供契約の締結について次々と勧誘し、当該契約を締結させるなど、消費者の財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行った。

5 勧誘等の事例

【事例1】（契約解除に関する事項についての不実告知）

消費者Aは、平成29年3月頃、同社の店舗に来店した際に、本件役務提供契約の締結に係る勧誘を受け、契約締結を行ったものの、帰宅後に当該契約の金額が高いことを同居人に指摘されたことから、翌日、クーリング・オフの申出書面を作成し、同社に郵送した。Aは、当該申出書面の郵送当日に同社の店舗に電話し、対応した同社の従業員Zに対して口頭でも併せてクーリング・オフする旨を伝えた。しかし、Aは、当該電話で同社の従業員Yから「1回、お店に来てもらって、書類を書かなくてはいけないので、クーリング・オフはできません。」と告げられた。

【事例2】（迷惑勧誘）

消費者Bは、平成28年7月頃、「お試し施術」と称する施術のために予約の上で同社の店舗へ来店したにもかかわらず、施術が行われぬまま、同社の従業員Xから本件役務提供契約の締結に関する勧誘を受けた。その際に、Xは、Bが「親に相談しないと決められないので。」「一旦帰ってからよく考えます。」と当日中に契約締結の意思がないことや、帰宅の意思を示しているにもかかわらず、「親に内緒でする人もいるのよ。」「あなたと同じ年くらいの高校生でもバイトで払っている子もいるから。」などと、勧誘を続けた。また、この勧誘の間、主導的に勧誘するXの傍らに、同社の従業員Wが同席し、Wは、Bが勧誘を断るのを引き止める役目となり、Bが勧誘を断ろうと何度も言葉を発しようとする、「お金のことなら何とかなるわよ。」「やっぱり、やったほうがいいわよ。」などと、これを遮りXの勧誘を援護していた。結局、Bは、当該勧誘を断りきれずに本件役務提供契約を締結した。なお、当初、Bが希望していたお試し施術は、Bが当該契約締結を行うことを了承した途端に開始された。

【事例3】（迷惑解除妨害）

消費者Cは、平成28年12月頃に同社と本件役務提供契約の締結を行っ

たところ、契約が高額のため支払が無理であると後悔し、契約締結日の2日後にクーリング・オフの申出書面を持参の上、同社の店舗を訪問し、同社の従業員Vに対し、クーリング・オフを希望する旨を口頭で伝えた。Cは、自身のクーリング・オフの申出に対し、Vが「次の予約の日に来てください。」などと、クーリング・オフ期間を経過後に再来店を促したことから、Vに対してその旨を指摘したが、結局クーリング・オフの申出を受け付けてもらえないまま店舗を後にした。Cは、一旦店舗を後にしたものの、クーリング・オフの申出に対する同社の対応に不安を覚え、先ほどの退店から約30分後に改めて同店舗を訪れ、同社の従業員Uに対し、改めてクーリング・オフの申出を行った。しかし、Cは、Vと同様に、Uから「予約日に来店すればいい。」などと告げられただけで、クーリング・オフの申出書面を受理されないまま帰宅した。Cは、同社が信用できないと不安になり、消費生活センターに相談をし、再度クーリング・オフの申出書面を作成し、同社に郵送した。しかし、1か月以上経過しても同社からの返金が履行されず、心配になったことから、改めて消費生活センターに相談をし、同センターに対応してもらうことで、同社から返金を受けることができた。

【事例4】（適合性原則違反）

同社の従業員Tらは、若年のパートタイム従業員で年収約200万円の消費者Dに対し、平成28年7月頃から平成29年2月頃までの間に、本件役務提供契約の締結についての勧誘を複数回行い、同期間に合計7件、契約総額にして約280万円の契約を長期間の分割払いによる方法で締結させた。

【事例5】（適合性原則違反）

同社の従業員S及びRは、アルバイトで学費を含む生計を立て、1人暮らししている未成年の学生である消費者Eに対し、平成29年4月頃から同年5月頃までの間に、本件役務提供契約の締結についての勧誘を複数回行い、同期間に合計3件、契約総額にして約190万円の契約を長期間の分割払いによる方法で締結させた。