

エステティック契約における中途解約の精算金に係る紛争案件(概要)

1 当事者

申立人 30代女性

事業者 エステティック事業者

2 紛争の概要

申立人は、令和4年1月8日、全身脱毛をしたいと思い、Instagramの広告を見てエステティックサロンに出向いた。同店の担当者から説明を受け、その日のうちに、申立人と事業者は「エステティック契約」を締結した。

申立人は、契約締結後に施術を1回受けた後、2月に自己都合により事業者に解約を申し出た。この際、事業者から請求された解約に伴う費用が高額だと思い、2月21日、山梨県県民生活センターに相談した。

その後、山梨県県民生活センターのあっせんが不調となったことから、4月4日、申立人は知事に対し、委員会でのあっせんを申請した。

3 委員会による処理の開始

本件は、令和4年7月15日に知事から委員会に付託され、同日、同委員会会長が3名の委員をあっせん委員に指名し、処理が開始された。

4 委員会の処理結果

委員会は令和4年8月2日から9月13日までに3回開催し、あっせんの方向性を検討し、あっせん案を作成した。事前に申立人、事業者の双方へ提示し、4回目の委員会において双方の主張を確認するところであったが、事業者からあっせん案に合意する意向が示された。また、申立人も合意する意向であったため、11月29日付けで和解書を締結し、本件紛争は解決した。

5 知事への報告

令和5年3月23日に委員会から知事に対し、本件が和解となった旨報告書が提出された。