

エステティックサービス概要書面
エステティックサービス契約書

解説書

特定非営利活動法人 日本エステティック機構

2015年4月

エステティックサービス概要書面の解説

概要書面とは、お客様が契約を締結する前に、その判断材料として知っておくべき情報を提供する書面です。未だ契約が成立していない時点で、お客様に交付し、契約内容等の十分な説明をします。

サロンは、契約締結にあたり、お客様にその内容、条件、クーリング・オフ及び中途解約に係る事項等に関して十分な情報提供を行い、適正な情報に基づいたお客様の自由な意思決定を確保する必要があります。

この為、サロンが、以下の事項を記載した書面を契約する前にお客様に交付することが、特定商取引法(第42条第1項)で義務付けられ、それにより契約条件及び内容の明確化・透明化が図られます。

1. エステティックサービスメニューについて

会員種類や施術コース等について、コースパンフレット等をお客様にご覧いただき、お客様が自由に自らの意思で選択できるよう十分なご説明をします。

2. ご希望の役務(サービス)内容と概算額について

イ お客様ごとにご希望のコースプランを作成するために、必ず日付及びお客様の氏名を記入します。

ロ コース名は施術の具体的な内容等を記載します。例えば、フェイシャルコース、ボディコースなど。

ハ 施術1回あたりの時間数、単価、総回数、総時間数を記載し、この契約によりお客様が全体でどのくらいの役務提供を受けられるのかを解るようにします。

ニ その役務提供に際し、お客様の購入が必要な商品(関連商品)がある場合はその商品名、種類、数量を記載します。例えば、「商品名」〇〇ローション/「種類」化粧品/「数量」2個など。

ホ 役務提供期間は、役務提供の開始日と終了日を記載します。期限のない回数券については、例えば「無期限10回分」といった記載をします。役務提供開始日の記載がない場合は、特別の事情がない限り、契約締結の日をもって開始日とみなします。サロンの都合又はお客様のご事情で役務提供期間満了までに終了できない場合は、提供期間の延長ができる旨を案内し、役務提供期間満了の30日前までにお申し出頂きます。

へ 役務の対価としては、入会金、施設使用料等を含め、名目の如何を問わず役務提供期間中にお客様が支払わなければならない金額の総額を記載する必要があります。消費税を徴収する場合は、消費税を含んだ金額を記載し、関連商品がある場合には、その代金も記載します。なお金額の総額その他、その内訳として、入会金、コース代金、関連商品代金等の費目毎に分けて、単価及び数量等の算定根拠を明らかにして記載しなければなりません。

3. お支払方法及びお支払時期について

イ お支払方法は、現金の場合は持参・振込の区別、支払日、金額を記載し、クレジット1回払いの場合は支払日及び金額、分割して代金を支払う場合は、各回の支払金額、支払回数、支払日(引落日)等を記載しなければなりません。分割払いの際、初回又は最終回の金額が金額調整等で通常回と異なる場合は、異なる金額と通常回を分けて記載してください。

お客様より、クレジットカード1回払いをお申し込み頂いた際に、「あとからリボルビング払い」への変更に関するお問い合わせがあった場合は、必ずお客様ご自身でお客様が加入している各クレジット会社へお問い合わせ頂くよう説明して下さい。

ロ 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項についての記載が必要です。

割賦販売法の対象となる分割払いの場合、お客様はサロンとの間で生じている事由（例えば、お客様が契約を中途解約した場合やサロンが正当な理由なくお客様に施術をしなかった場合など）、をもって、金融機関や信販会社等への支払を停止することができます。これを「抗弁権の接続」といいます。

ハ サロン責任者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名の記載が必要です。

4. クーリング・オフについて

イ お客様は契約の締結後、8日間以内であれば無条件で関連商品を含め、その契約の解除を行うことができます。これをクーリング・オフ制度といいます。契約書には、特定商取引法第48条で定められたクーリング・オフ制度について記載しなければなりません。また、サロンは、お客様に対し、クーリング・オフ制度について必ず口頭で説明してください。

ロ 関連商品については、エステティックでは以下の商品が政令で指定されています。

① 動物及び植物の加工品（一般の飲用に供されないものに限る）であって、人が摂取するもの（医薬品を除く）：いわゆる健康食品、栄養補助剤等を指す。

② 化粧品、石けん（医薬品を除く）及び浴用剤

③ 下着

④ 電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし、又は美化する器具又は装置：いわゆる美顔器、脱毛器等を指す。

ハ 関連商品のうち、健康食品、栄養補助剤、化粧品、石けん、浴用剤といった消耗品については、開封したり、使用し又はその全部若しくは一部を消費した商品に限り、クーリング・オフをすることができません。例えば、消耗品である化粧品のセット商品の場合は、そのうちクリームだけを消費した場合、口紅等使用していない他の化粧品についてはクーリング・オフが可能となりますが、消費したクリームについては、ばら売りされる時の通常の販売価格を請求することになります。

5. 中途解約について

イ クーリング・オフ期間の経過後も、お客様は役務提供契約の期間内であれば、関連商品を含め、その契約の解除を自由に行うことができます。

ロ 中途解約をする場合の費用内訳説明

① 役務提供前

契約締結及び履行のために要する費用：政令による上限2万円（あくまでも上限であり、損害又は費用の額がこれを下回っている場合に対してまで一律に上限金額を請求する権利を認められたものではありません。）

注意：必ず金額を記入してください。費用がかからない場合は0円と記入してください。

② 役務提供後

提供した役務の対価は、原則として契約締結時の単価を用いることとします。

例えば、契約締結時には「キャンペーン特別価格」と称して安い金額で積算しておきながら中途解約時には「通常料金」を用いて積算することや、中途解約のペナルティを加味した精算用の単価を用いることは許されません。

③ 月をもって役務の対価が計算されている場合には、1ヶ月又はこれより短い期間を単位として精算することとし、回数をもって役務の対価が計算されている場合は、特別な理由がない限り1回を単位として提供した回数で精算することになります。

- ④ 関連商品として購入された下着類、美容機器類で開封使用したものについての精算は、通常の使用料相当額を算出します。通常の使用料相当額とは、その商品がレンタルされている場合にはそのレンタル料が目安となりますが、そのような例が無い場合は、その商品の原価償却費、金利、マージン等を考慮した合理的な額でなければなりません。ここでは、解りやすく、且つ客観的合理性を示すものとして、契約期間、使用期間を指数として精算式に用いています。契約期間、使用期間の単位は、1ヶ月又はこれより短い期間を単位として算出します。

注意：数式の空欄に必ず「販売代金の40%」を記入して下さい。（「エステティック業界統一自主基準」による。なお「40%」は上限でありこれを下回っても問題はありません。）

（使用相当額算出式の例）

販売代金を基準として算出する方法（契約書の算出式の空欄内に以下算出式の太字を記入します。）

使用量相当額 = **販売代金の40%** + {(販売代金 - **販売代金の40%**) × (使用期間 ÷ 契約期間)}

注：なお下着類、美容機器類を購入していない場合は、上記算出式に取消線をいれて交付することが望ましいと思われます。

6. 消費税額の変更への対応

消費税が変動する場合は契約後その差額を徴収する必要があることを記載しておきます。消費税は受益者から徴収することを義務付けられていますが、特定継続的役務契約の場合は支払総額を変更することができないため、契約書に差額を徴収する必要があることを消費者に提示しておく必要があります。

7. キャンセル料について

サロンは、お客様の都合で予約がキャンセルされた際にキャンセル料を頂くことになっている場合には、所定のキャンセル料について記載した書面を示して、事前にお客様に説明をします。

8. 前受金の保全措置について

特定継続的役務提供に係る、前払い取引を行うときは、その前受金について保全措置を講じているか否かを、また保全措置を講じている場合には、その内容を記載します。保全措置は金融機関との信託契約等が必要です。

エステティックサービス契約書（契約約款）の解説

契約書とは、お客様への役務提供の内容やその履行に関する事項、お客様が支払うべき金銭及びその時期、クーリング・オフ及び中途解約に関する事項等を明確にするための書面で、契約を締結した後のトラブルの発生を防ぐ意味でも重要となります。特定商取引法（第42条第2項）で「遅滞なく」交付しなければならないと義務づけられており、特別の事情がない限り、契約の締結を行ったその場で交付しなければなりません。

又、この契約書は、クーリング・オフの期間の起算点としての意味も有しており、お客様は、この契約書を受領してから、受領した日を含めて8日間以内であればクーリング・オフを行うことができます。

以下の番号は、それぞれ「エステティックサービス契約約款」の各条項の解説となります。

1. 契約の成立

契約が有効に成立するためには、お客様とサロンとの意思の合致が必要です。お客様に誤解が生じないように、契約締結前には概要書面をお渡しし、契約締結時には、契約書をお渡しします。契約書をお渡しする際は、お客様に内容を十分に説明する必要があります。

イ お客様が未成年の場合は、親権者の同意が必要となります。お客様には、「親権者同意書」等の書面を提出してもらう必要があります。

ロ 甲欄（お客様）に契約日をはじめ氏名や住所等、乙欄（サロン）にはサロンの名称又は経営者の氏名、サロン所在地及び電話番号を、法人にあっては法人名称、代表者の氏名、所在地及び電話番号を記載したうえ、甲乙それぞれ押印してください。

ハ 担当者コード・氏名欄には本契約を行った者の氏名を記入します。

2. 役務（サービス）内容

イ コース名は施術の具体的な内容等を記載します。例えば、フェイシャルコース、ボディコースなど。

ロ 施術1回あたりの時間数、単価、総回数、総時間数を記載し、この契約によりお客様が全体でどのくらいの役務提供を受けられるのかを解るようにします。

ハ その役務提供に際し、お客様の購入が必要な商品（関連商品）がある場合は、その商品名、種類、数量を記載します。例えば、「商品名」〇〇ローション／「種類」化粧品／「数量」2個など。

ニ 関連商品を販売する者がサロンと異なる場合には、当該関連商品を販売する者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名を関連商品販売者欄に記入してください。

3. 役務の金額

役務の提供金額は、入会金、施設使用料等を含め、名目の如何を問わず役務提供期間中にお客様が支払わなければならない金額の総額を記載する必要があります。消費税を徴収する場合は、消費税を含んだ金額を記載し、関連商品がある場合には、その代金も記載します。なお金額の総額その他、その内訳として、入会金、コース代金、関連商品代金等の費目毎に分けて、単価及び数量等の算定根拠を明らかにして記載しなければなりません。

4. お支払方法及びお支払時期

イ お支払方法は、現金の場合は持参・振込の区別、支払日、金額を記載し、クレジット1回払いの場合は支払日及び金額、分割して代金を支払う場合は、各回の支払金額、支払回数、支払日（引落日）等を記載しなければなりません。分割払いの際、初回又は最終回の金額が金額調整等で通常回と異なる場合は、異なる金額と通常回を分けて記載してください。

お客様より、クレジットカード1回払いをお申し込み頂いた際に、「あとからリボルビング払い」への変更に関するお問い合わせがあった場合は、必ずお客様ご自身でお客様が加入している各クレジット会社へお問い合わせ頂くよう説明して下さい。

- ロ 割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項についての記載が必要です。
割賦販売法の対象となる分割払いの場合、お客様はサロンとの間で生じている事由（例えば、お客様が契約を中途解約した場合やサロンが正当な理由なくお客様に施術をしなかった場合など）をもって、金融機関や信販会社等への支払いを停止することができます。これを「抗弁権の接続」といいます。
- ハ 特定継続的役務提供に係る、前払い取引を行うときは、その前受金について保全措置を講じているか否かを、また保全措置を講じている場合には、その内容を記載します。保全措置は金融機関との信託契約等が必要です。

5. 役務提供期間

役務提供期間は、役務提供の開始日と終了日を記載します。期限のない回数券については、例えば「無期限10回分」といった記載をします。役務提供開始日の記載がない場合は、特別の事情が無い限り、契約締結の日をもって開始日とみなします。サロンの都合又はお客様のご事情で役務提供期間満了までに終了できない場合は、提供期間の延長ができる旨をご案内し、役務提供期間満了の30日前までにお申し出頂きます。

6. クーリング・オフ

- イ お客様は契約の締結後、8日間以内であれば無条件で関連商品を含め、その契約の解除を行うことができます。これをクーリング・オフ制度といいます。契約書には、特定商取引法第48条で定められたクーリング・オフ制度について記載しなければなりません。また、サロンは、お客様に対し、クーリング・オフ制度について必ず口頭で説明してください。
- ロ 関連商品については、エステティックでは以下の商品が政令で指定されています。
 - ① 動物及び植物の加工品（一般の飲用に供されないものに限る）であって、人が摂取するもの（医薬品を除く）：いわゆる健康食品、栄養補助剤等を指す。
 - ② 化粧品、石けん（医薬品を除く）及び浴用剤
 - ③ 下着
 - ④ 電気による刺激又は電磁波若しくは超音波を用いて人の皮膚を清潔にし、又は美化する器具又は装置：いわゆる美顔器、脱毛器等を指す。
- ハ 関連商品のうち、健康食品、栄養補助剤、化粧品、石けん、浴用剤といった消耗品については、開封したり、使用し又はその全部若しくは一部を消費した商品に限りクーリング・オフをすることができません。例えば、消耗品である化粧品のセット商品の場合は、そのうちクリームだけを消費した場合、口紅等使用していない他の化粧品についてはクーリング・オフが可能となりますが、消費したクリームについては、ばら売りされる時の通常の販売価格を請求することになります。

7. 中途解約

- イ クーリング・オフ期間の経過後も、お客様は役務提供契約の期間内であれば、関連商品を含め、その契約の解除を自由に行うことができます。
- ロ 中途解約をする場合の費用内訳説明
 - ① 役務提供前
契約締結及び履行のために要する費用 政令による上限2万円（あくまでも上限であり、損害又は費用の額がこれを下回っている場合に対してまで一律に上限金額を請求する権利を認めたものではありません。）

注意：必ず金額を記入してください。費用がかからない場合は0円と記入してください。（概要書面と同様の金額であること。）

② 役務提供後

提供した役務の対価は、原則として契約締結時の単価を用いることとします。例えば、契約締結時には「キャンペーン特別価格」と称して安い金額で積算しておきながら中途解約時には「通常料金」を用いて積算することや、中途解約のペナルティを加味した精算用の単価を用いることは許されません。

③ 月をもって役務の対価が計算されている場合には、1ヶ月又はこれより短い期間を単位として精算することとし、回数をもって役務の対価が計算されている場合は、特別な理由が無い限り1回を単位として提供した回数で精算することになります。

④ 関連商品として購入された下着類、美容機器類で開封使用したものについての精算は、通常の使用料相当額を算出します。通常の使用料相当額とは、その商品がレンタルされている場合にはそのレンタル料が目安となりますが、そのような例が無い場合は、その商品の原価償却費、金利、マージン等を考慮した合理的な額でなければなりません。ここでは、解りやすく、且つ客観的合理性を示すものとして、契約期間、使用期間を指数として精算式に用いています。契約期間、使用期間の単位は、1ヶ月又はこれより短い期間を単位として算出します。

注意：数式の空欄に必ず「販売代金の 40%」を記入して下さい。（「エステティック業界統一自主基準」による。なお「40%」は上限でありこれを下回っても問題はありません。）

（使用相当額算出式の例）

販売代金を基準として算出する方法（契約書の算出式の空欄内に以下算出式の太字を記入します。）

使用量相当額 = **販売代金の 40%** + {(販売代金 - **販売代金の 40%**) × (使用期間 ÷ 契約期間)}

注：なお下着類、美容機器類を購入していない場合は、上記算出式に打消線をいれて交付することが望ましいと思われれます。

8. 施術上の注意

サロンは、お客様に役務の提供をするにあたり、事前にお客様の体質や体調を聴取し、お客様の状態が万全であるかを確認します。又、役務提供期間中にお客様の体調や施術箇所に異常が生じた場合には、お客様に直ちに申し出て頂きます。サロンは、この場合直ちに施術を中止し、その原因が施術に起因する疑いがある場合は、とりあえずサロンの負担で医師の診断を受けていただきます。

以上の内容を、事前にお客様にご了承頂く条文です。

9. キャンセル料

サロンは、お客様の都合で予約がキャンセルされた際にキャンセル料を頂くことになっている場合には、所定のキャンセル料について記載した書面を示して、事前にお客様に説明をします。

10. 別途協議

本契約書に定めのない事項や本契約書に疑義が生じた場合については、お客様と十分な話し合いを行い、誠実に対応します。

相談対応窓口等がある場合は、契約時にそのご案内をしておくことが望ましいです。

基本的な対応は、民法等の法令に従います。

11. 消費税額の変更への対応

消費税が変動する場合は、契約後その差額を徴収する必要があることを記載しておきます。消費税は受益者から徴収することを義務付けられていますが、特定継続的役務契約の場合は支払総額を変更することができないため、契約書に差額を徴収する必要があることを消費者に提示しておく必要があります。