

# 訴 状

令和5年8月29日

大阪地方裁判所民事部 御中

原告訴訟代理人 弁護士 五 條 操

同 弁護士 本 間 亜 紀

同 弁護士 浅 野 永 希

同 弁護士 西 塚 直 之

同 弁護士 加 藤 昌 利

同 弁護士 大 西 洋 至

当事者の表示 別紙当事者目録記載のとおり

共通義務確認請求訴訟

訴訟物の価格 金 1 6 0 万 0 0 0 0 円

貼用印紙額 金 1 万 3 0 0 0 円

## 請求の趣旨

1. 被告が、別紙対象消費者目録記載の対象消費者に対し、個々の消費者の事情によりその金銭の支払請求に理由のない場合を除いて、次の金銭支払義務を負うことを確認する。
  - (1) 被告と別紙対象消費者目録記載の対象消費者との間で締結された別紙契約目録記載の契約に基づき支払われた役務提供対価相当額の不当利得返還義務
  - (2) 前記(1)の不当利得返還義務に係る金員に対する請求日の翌日から支払済みまで民法所定の年3分の割合による遅延損害金支払義務
- 2 訴訟費用は被告の負担とする。

## 請求の原因

### 第1 はじめに

本件は、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」という。）に基づく共通義務の確認請求訴訟である。

本訴は、被告が、対象消費者（別紙対象消費者目録記載の消費者）に対して、被告と対象消費者との間で締結した脱毛サービスを役務として提供する内容の「エステティックサービス契約」について、対象消費者が契約を解除又は取り消したことを理由として、既に支払った契約代金相当額を被告の不当利得として、被告の当該対象消費者に対する不当利得返還請求義務が存在することの確認を求めるものである。

## 第2 当事者

- 1 原告は、内閣総理大臣から、有効期間を令和4年8月19日から令和7年8月22日までとして認定を受けた、特例法第2条10号所定の特定適格消費者団体である（甲第1号証）。
- 2 被告は、脱毛エステサロンを経営する株式会社であり、全国各地に「Ladolce」の屋号を冠した店舗を有して営業を行っていた（なお、現在は、被告は全ての店舗を閉鎖し事業を全て終了している。）。

## 第3 事実経過

- 1 被告は、対象消費者との間で、脱毛施術サービスを役務として提供する内容の「エステティックサービス契約」（以下、「本件契約」という。）を締結していた。
  - (1) 本件契約では、施術を受けることのできる回数及び期間を定め、たとえば、その施術回数が終了した後も「アフターサービスとして回数・期間無制限」で施術を受けられることが定められ、そのことが「施術内容」として契約書に記載されていた（甲第2号証）（以下、これを「本件アフターサービス」という）。
  - (2) 本件契約は、いくつかの異なった名称を付したコースに分かれており、対象消費者が締結した契約の名称は異なっている場合もありうるが、いずれも本件アフターサービスの定めがあるという点で共通するものである（なお、これらのコースの名称は被告の説明内容に基づいて記載している（甲第3号証））。
    - ① ラドルチェパスポート
    - ② 全身パスポート
    - ③ オーダーメイドコース

- ④ 単品パスポート
- ⑤ 特別体験コース 等

2 本件契約は、いずれも施術期間は1ヶ月以上であり、かつ、施術料金は5万円以上であって、その対象とする「役務」内容が「脱毛（「人の皮膚を清潔にし若しくは美化」するもの）」であることから、特定商取引法（以下、「法」という。）の定める「特定継続的役務提供」に該当する（法第41条第1項第1号、同法施行令第11条、及び同第12条別表第四の一）。

3 被告は、令和4年1月ころ、被告のホームページで、本件アフターサービスについて「アフターサービス施術（無償サービス）をセルフサービス施術へと移行させて頂く事としました」旨の告知をし、同月11日付文書等で対象消費者らに対してもこの旨を通知する文書を送付した。これにより被告は、本件アフターサービスを含む本件契約内容を、対象消費者らの同意を得ることなく、一方的に変更した（**甲第4号証**）。

ここにいう「セルフサービス施術へと移行」という意味は、本件アフターサービスの内容を、当初の被告従業員（エステティシャン）による「脱毛サービスの提供」から、被告店舗において契約者に「脱毛用機器を貸与」して各契約者が自ら脱毛を行うようにするものへと変更することであった。

また、このような「移行」（変更）をした理由は、本件アフターサービスについて施術を受けるための予約が取りづらくなっている状況であり、その改善に取り組んだが至らなかった、ということであった。

4 このような移行（変更）に対して、対象消費者らの一部から苦情

(変更の不当性を訴えるもの。解約の申し入れを含む)があったが、被告は、本件アフターサービスはあくまでも「サービス」であるから被告の意向によって変更することには問題がないとして、以降もこの移行(変更)の方針を改めなかった。また、被告は、後述するように、本件アフターサービス部分について中途解約精算に応じる対応をしなかった。

- 5 その後、被告は令和5年4月30日に全ての店舗を閉鎖して事業を全て終了した(甲第5号証)。これにより、対象消費者らは被告から本件契約に基づく役務(本件アフターサービスを含む)の提供を受けることができなくなってしまった。

#### 第4 原告の主張

##### 1 不当利得返還請求①(本件契約の解除(クーリング・オフ))

- (1) 特定商取引法上の特定継続的役務提供契約を締結した場合、役務提供事業者は「遅滞なく」契約内容を明らかにする書面(所定の記載事項を記載した書面。以下、「法定書面」という。)を契約者(特定継続的役務受領者(以下、「契約者」という。))に交付しなければならず(法第42条第2項)、契約者は、この法定書面が交付されたときから一定期間(8日間)内は、当該契約を任意に解除(クーリング・オフ)できる(法第48条第1項)。

もし、この法定書面に、所定の記載事項のうち重要なものが記載されていないなどの不備があった場合は、改めて不備のない法定書面が交付されない限り、クーリング・オフの期間は起算されない(「特定商取引に関する法律の施行について」第4章9(1)h(イ)・甲第6号証の1及び2)。

(2) 被告が、本件契約締結後に交付した契約書には、少なくとも、以下に述べるような「重要な事項」の記載不備があった（そして、この不備を是正する書面は交付されていない。）。

したがって、本訴提起時点で、対象消費者らは、本件契約を解除（クーリング・オフ）することが可能である。

#### ア 重要事項の記載欠如①（役務内容に関する記載不備）

特定継続的役務提供契約の法定書面には、役務の内容を記載しなければならない（法第42条第2項第1号、同法施行規則第32条第1項第1号ロ）。

(ア) 本件アフターサービスは、本件契約書に施術内容として記載されていることから、本件契約に基づいて被告から提供される「役務」の一部である。

(イ) 特定継続的役務提供契約では、「役務」が本来的な給付であるから、その内容を正確に記載することは重要である。

もし「役務」の内容が、一方的に変更され得るのであれば、そのことを、契約を締結しようとする者に事前に明示されなければならない。何故なら、本来的な給付である「役務」の内容が、自己の意思によらず一方的に変更されてしまう可能性を含んでいるということは、契約を締結するかどうかを判断するにあたって極めて重要な事柄だからである。

(ウ) 本件契約の契約書面には、本件アフターサービスが、契約者の意思によらず、被告の意向により一方的に変更され得ることは記載されていなかった。

(エ) 本件アフターサービスは、「期間及び回数無制限で施術を受けられる」という内容であり、脱毛施術を受けることを希望す

る者にとって非常に有利でかつ魅力的なものであり、本件アフターサービスの記載内容は、本件契約を締結するか否かの判断にとって重要な内容であった。

(オ) 本件アフターサービスの変更は、当初、プロのエステティシャンによる脱毛施術サービスの提供を受けられるという内容であったのに、「機器の貸与等（脱毛は契約者自身で行う）」という内容に変更されるものであった。

変更後の内容は、当初のものとは異質であり、契約者が予期していたサービスの価値を著しく減じるものであって、到底、変更前の役務内容の代替となり得るものではない。

よって、本件アフターサービスの変更は、被告が一方的に決定したものであるとともに、その変更内容も当初の「役務」の内容を著しく変容させ、その価値を低減させるものであった。

(カ) このようなアフターサービス（役務）の変更がなされ得ることが本件契約書の法定書面に記載されていなかったことから、本件契約書の重要事項（役務の内容）の記載に不備があったといえる。

#### イ 重要事項の記載欠如②（中途解約条項の記載不備）

本件契約書には中途解約条項についての記載に不備がある。

特定継続的役務提供契約の法定書面には、法第49条第1項の解除（中途解約）に関する事項を記載しなければならず（法第42条第2項第6号）、これについて契約者に不利な内容の特約を定めた場合、その特約は無効となる（法第49条第7項）。

本件契約の契約書は、次に述べるとおり、中途解約について契約者に不利な内容が定められており、したがってその定めが無効

とされる結果，中途解約条項の記載に不備（欠落）がある。

(ア) 本件契約書には，中途解約の精算方法として，支払総額から「1回の料金×利用回数」及び解約損料を差し引くことが記載されている（甲第7号証）。

(イ) この「利用回数」は，1パーツごとの施術を基準に計算する。例えば回数を「160回」，施術内容「20パーツ」との記載がある場合は，1回の施術で20パーツを行うことを予定しており，施術回数（利用回数）は8回（「160回」／20パーツ）となる。

なお，上記の解釈および計算方法は，被告の説明によるものであり，被告は，契約者から中途解約による精算を求められた際には，このような説明を行っていた。

(ウ) この被告の説明によると，例えば「Ladolce パスポート（A）20パーツ（甲第7号証）では，1回の施術料金は5万円（単価2500円×20パーツ）となり，料金総額40万円であることから，8回の施術を受け終わった後に中途解約をした場合，契約者は，どのタイミングで中途解約をしても（たとえ契約書の「総時間数：2年」以内であっても），中途解約による精算金をまったく受けられない。

つまり，この精算方法によると，本件アフターサービスの対価相当部分については，一切，中途解約精算が行われないことになる（そして，他に本件アフターサービスに関して精算を定める記載は本件契約書には見当たらない。）。

(エ) 本件アフターサービスは，「期間・回数無制限」で施術を受けられる内容である以上，契約代金中にこれに相当する対価が



含まれているはずであるから、本件アフターサービスを受けずに中途解約をした場合、その対価相当額について精算されなければならない。にもかかわらず、上記の定めによれば、僅か8回の施術を受け終わっただけで、契約者は中途解約による精算金の支払いを一切受けられなくなることから、上記の定めは明らかに契約者にとって不利な内容である。

(オ) なお、本件アフターサービスについて、契約書では無償(「0円」)で提供すると表示されているが、仮にこれを字義どおりに解したとしても、本件契約書の中途解約の定めが契約者に不利な内容であるという結論に違いはない。理由は次のとおりである。

i 「期間・回数無制限」で提供される役務が名目上は無償で提供されていたとしても、実際にそれらを提供する場合は、人件費、施設設備費、付加的に費消される用具(脱毛ジェルなど)など様々な費用が発生し、これが被告の負担となる。

そしてこれらの費用(以下、「当該費用」という。)は、本件の「エステティックサービス契約」代金に加算され、一定程度は被告の収益となっていたはずである(このことは、被告が「営利」を目的としていることから当然に推認される。)

ii そうであれば、本件契約を中途解約した場合、施術代金のうち、当該費用に相当する部分が精算されるべきである。

もし、これを精算しないのであれば、少なくとも当該費用分について、被告に不当な利得が生じ、かつ、契約者に損失を生じさせることになるから、やはり、そのような精算方法の定めは契約者に不利である。

iii 仮に、当該費用部分の精算が不要とするのであれば、なぜ不要であるのかを合理的に説明することが、精算条項として示されていなければならない。

このことは「無料提供分に係る経費について、役務を無料で提供できる合理的な説明を含めて、精算方法の合理性について事業者側が立証する責任を負うこととなる」とされていることから明らかである（甲第8号証・消費者庁取引対策課ほか「特定取引に関する法律の解説平成28年版」（商事法務）356頁）。

しかるに、本件契約書には、このような合理的な説明に相当する記載は一切見当たらない。したがって、いずれにしても、契約者に不利な精算方法を定めていたことになる。

iv 以上のとおりであるから、本件アフターサービスが、（名目上、）無償で提供されていたという事情は、本契約書の中途解約精算条項が契約者に不利な内容であることに何ら影響するものではない。

（カ）よって、本契約書の中途解約の精算方法の定めは契約者に不利なものとして法49条第7項により無効となる。

そして中途解約精算方法の定めが無効となる結果、本件契約書面には、適切な中途解約に関する定めが欠落していたことになる（記載不備である。）。

（キ）中途解約精算の方法を定めることは、法が定めた中途解約権を契約者（役務提供受領者）が適切に行使するための重要な事項であることは明らかであるから、中途解約精算方法の記載を欠くことは重要事項について記載不備があったといえる。

## ウ 小括

以上のとおり、本件契約の契約書には、特定商取引法の定める記載事項のうち重要なものについて記載不備があった。

そして、これを是正するための書面は交付されていないことから、対象消費者は、本件契約を解除（クーリング・オフ）することができる。

- (3) 対象消費者は、本訴状を以て、被告に対して、本件契約を解除（クーリング・オフ）する。
- (4) よって、被告は、対象消費者に対して、法第48条第7項に基づき、本件契約代金相当額（対象消費者から現時点で受領した金額の範囲）を返還する義務を負う。

## 2 不当利得返還請求②（本件契約の取消し（法49条の2））

- (1) 特定継続的役務提供において、「特定継続的役務提供受領者等は、役務提供事業者又は販売業者が特定継続的役務提供等契約の締結について勧誘をするに際し」、所定の行為をしたことにより「当該各号に定める誤認をし、それによって当該特定継続的役務提供等契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。」とされている（法第49条の2第1項）。
- (2) 被告は、対象消費者に対して、本件契約の締結を勧誘するに際して、本件アフターサービスが被告により一方的に変更され得るものであったにもかかわらず、そのことを対象消費者に告げず、契約書の表記どおり「期間・回数無制限」で施術を受けられると告げて勧誘を行っていた。

したがって、被告は「本件契約の締結を勧誘するに際し」、「役

務又は役務の提供を受ける権利の種類及びこれらの内容」について、「不実のことを告げ」ていた（法第44条第1項第1号）。

- (3) 又は、被告は、対象消費者に対して、本件契約の締結を勧誘するに際して、本件アフターサービスが被告の意向により一方的に変更され得ることが、対象消費者に不利益となることを認識しつつ、そのことを対象消費者に告げていなかった。

したがって、被告は「本件契約の締結を勧誘するに際し」、「役務又は役務の提供を受ける権利の種類及びこれらの内容」について、「故意に事実を告げなかった」（法第44条第2項、第44条第1項第1号）。

- (4) この上記(2)又は(3)の被告の勧誘行為により対象消費者は、本件契約の内容として、本件アフターサービスを「期間・回数無制限」で同じ施術を受けられるものと誤認して本件契約を申し込み、契約を締結した。

- (5) 対象消費者は、本訴状を以て、本件契約を取り消す意思表示（法第49条の2第1項第1号、同条項第2号、法第44条第1項第1号、同条第2項）をする。

- (6) よって、被告は、対象消費者に対して、法第49条の2第2項（法第9条第5項）に基づき、本件契約代金相当額（対象消費者から現時点で受領した金額の範囲）を返還する義務を負う。

- (7) 対象消費者が、本件契約に基づき、被告に対して支払った契約代金相当額の全額が損失となる一方で、被告は、本件契約に基づいて対象消費者から代金相当額の全部（又は一部）を受領していることから対象消費者が被告に対して本件契約に基づき支払った金額に相当する利得がある。

よって、被告は、対象消費者に対し、不当利得返還義務を負う。

## 第5 訴訟要件

### 1 多数性

- (1) 令和3年9月1日から令和4年3月31日までに、全国の消費生活センターに寄せられた被告の本件契約に関する苦情相談件数（全国消費生活情報ネットワークシステム）は、56件（このうち「アフターサービスがセルフになった」と明記された相談は51件）である（甲第9号証）。
- (2) 消費者庁の国民生活白書（令和4年度版）によれば消費者被害の相談申出は37.2%でありそのうち消費生活センターの行政窓口への相談は8.7%であるとされている（甲第10号証）。これに基づいて被害件数総数を推計すると1,730名となる。
- (3) 本訴提起前の被告との交渉において被告側から本件アフターサービスの対象となる契約件数（総数7,112件）の回答があり（甲第11号証）、このうち、2017年以降（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施行の翌年以降）の契約件数は3,283件であった。
- (4) 上記(2)及び(3)の結果から推計した被害件数は798名となり、この結論から少なくとも、特例法が想定する多数性の要件を充たすことは合理的に推測できる。

### 2 共通性及び支配性

対象消費者は、被告との間で締結した本件契約に基づいて支払った代金相当額について、本件契約の解除又は取り消しを主張してその全額の返還を求めるものであるから、本件契約に基づいて支払った代金相当額の全額が損失にあたるという点で共通性を有する。

また、被告は本件契約を締結した対象消費者を自らの顧客として把握しており、その契約内容についても把握しているから、（たとえ契約ごとに契約代金及び支払い済額に差異があるとしても）契約代金及び支払済みの代金相当額について、容易に確認できることから、対象消費者の該当性や損失額について簡易確定手続において書面審理で迅速になし得ない事態は想定しがたいので、支配性に欠けることはない。

## 第6 関連事実（提訴前の交渉経過）

- 1 原告は、本件契約に関して、消費生活センターに相当数の苦情が寄せられていることなどから、被告に対して、2022年（令和4年）6月27日付「お問い合わせ」文書（甲第12号証）を送付し、これを契機として、複数回の文書にやりとりによる交渉を行い、被告に対して本件契約について対象消費者（その余の消費者も含む）に対する返金等の対応の予定の有無を尋ねた。
- 2 上記の交渉にあたって原告は、本件アフターサービスの変更に関する苦情が多数であったこと、また、そもそも、かかる一方的な変更は許されないと判断したことから、この変更の妥当性（契約内容の変更であり被告が債務不履行責任を負う可能性があること。）を交渉の主題としていた。

被告の回答は、本件アフターサービスの内容について、本件契約書において、「回数・期間を無制限」と明記しているにもかかわらず、本件アフターサービスの「施術は必要がなくなることを想定している」などと、恰も無制限ではないサービスであるかのような説明（このような内容の記載は、本件契約書に一切、見あたらない。）を

行ったり，本件アフターサービスによる損害の発生を否認したりするなどして，対象消費者らに対する返金等の対応の姿勢がみられないものであった。

3 このような状況のなかで，被告は，令和5年4月30日に全業務を終了すると告知し，未施術部分を含め本件契約に基づく施術対応を行わなくなった。

原告は，被告に対し，改めて，対象消費者らに対する上記不当利得の返金の意向等を書面にて問い合わせたが，被告からは回答が得られなかった。また，被告は，対象消費者に対して上記不当利得の返還等の返金対応を行わなかったことから，原告は，やむを得ず本訴の提起に至ったものである。

以上

## 証拠方法

証拠説明書記載のとおり

## 添付書類

1	甲号証写し	各1通
2	訴訟委任状	1通
3	資格証明書（原告・被告）	2通
4		

## 当事者目録

〒540-0024

大阪府中央区南新町1丁目2番4号 椿本ビル5階502号室

原告 特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

代表者 理事 西島 秀向

〒541-0043

大阪府中央区高麗橋2丁目4番4号 公洋ビル7階

はるか法律事務所

電話 06-6203-5855 FAX 06-6203-6733

原告訴訟代理人 弁護士 五條 操

〒530-0047

大阪府北区西天満1丁目7番4号 協和中之島ビル7階

本間法律事務所

原告訴訟代理人 弁護士 本間 亜紀

〒530-0047

大阪府北区西天満3丁目14番16号 西天満パークビル3号館5階

浅野・宗川法律事務所（送達場所）

原告訴訟代理人 弁護士 浅野 永希

〒530-0047

大阪府北区西天満3丁目2番4号 大三ビル402

西塚法律事務所





[別紙]

## 対象消費者目録

2016年10月1日から本件口頭弁論終結時までの間、被告との間で、下記契約（本件アフターサービス付）を締結し、当該契約に基づく金銭の支払いをした者

記

脱毛サービスを役務として提供する内容の「エステティックサービス契約」（アフターサービス付）

以上

[別紙]

## 契約目録

2016年10月1日から2023年4月30日までの間に，対象消費者と被告との間で締結された，脱毛サービスを役務として提供する内容の「エステティックサービス契約」（アフターサービス付）

以上