

令和7年12月5日判決言渡 同日原本交付 裁判所書記官

令和7年（ネ）第1026号 共通義務確認請求控訴事件（原審・大阪地方裁判所
令和5年（ワ）第8165号）

口頭弁論終結日 令和7年10月8日

5

判 決

大阪府中央区南新町一丁目2番4号椿本ビル5階502号室

控訴人・被控訴人（原審原告） 特定非営利活動法人消費者支援機構関西

（以下「一審原告」という。）

同代表者理事 藪 田 高 広

10 同訴訟代理人弁護士 五 條 操

同 本 間 亜 紀

同 浅 野 永 希

同 西 塚 直 之

同 加 藤 昌 利

15 同 大 西 洋 至

大阪府北区大深町4番20号グランフロント大阪タワーA13階

被控訴人・控訴人（原審被告） 株 式 会 社 ラ ド ル チ ェ

（以下「一審被告」という。）

同代表者代表取締役 徳 富 正 樹

20 同訴訟代理人弁護士 野 間 啓

主 文

- 1 一審原告の控訴及び当審における請求の減縮に基づき、原判決を次のとおり変更する。
- 2 一審被告が、本判決別紙対象消費者目録（認容分）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がない場合を除いて、次の金銭支払義務を負うことを確認する。

25

(1) 一審被告と本判決別紙対象消費者目録（認容分）記載の対象消費者との間で締結された原判決別紙契約目録（認容分）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%の割合による遅延損害金支払義務

3 一審原告のその余の請求を棄却する。

4 一審被告の控訴を棄却する。

5 訴訟費用は、第1、2審を通じ、一審被告の負担とする。

事 実 及 び 理 由

第1 控訴の趣旨

1 一審原告

(1) 原判決を次のとおり変更する。

(2) 一審被告が、本判決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がない場合を除いて、次の金銭支払義務を負うことを確認する。

ア 一審被告と本判決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原判決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

イ 前記ア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%の割合による遅延損害金支払義務

2 一審被告

(1) 原判決中、一審被告敗訴部分を取り消す。

(2) 上記部分につき、一審原告の請求をいずれも棄却する。

第2 事案の概要（以下、特記しない限り、略称は原判決の例による。）

1 本件は、消費者の財産的被害等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（令和4年法律第59号による改正前の法律名は「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「法」という。) 2条10号にいう特定適格消費者団体である一審原告が、原判決別紙対象消費者目録記載の対象消費者と一審被告との間でエステティックサービス契約(本件エステ契約)が締結されたとした上で、上記対象消費者による本件エステ契約の解除(クーリング・オフ)又は本件エステ契約の申込みの意思表示の取消しを理由として、一審被告が上記対象消費者に対して法3条1項2号の不当利得返還義務(これに附帯する遅延損害金の支払義務を含む。)を負うべきことの確認を求めて、法2条4号所定の訴えを提起した事案である。

原審が、一審原告の請求を、原判決別紙「対象消費者目録(認容分)」のとおおり、対象消費者を令和3年10月15日時点において契約が存続していた者とする限度で認容し、その余を棄却したところ、一審原告と一審被告が、それぞれの敗訴部分を不服として控訴し、一審原告は、原判決別紙「対象消費者目録」に「平成28年10月1日から本件口頭弁論終結時までの間」とある部分を、本判決別紙「対象消費者目録」のとおおり、「平成28年10月1日から本件訴え提起時(令和5年8月29日)までの間」に減縮した(以下、減縮後の対象消費者を「本件対象消費者」という。))。

2 前提事実

次のとおり補正するほかは、原判決「事実及び理由」第2(以下「原判決第2」という。)の1に記載のとおりである(以下、補正後のものを「前提事実」という。)から、これを引用する。

(原判決の補正)

(1) 原判決3頁2行目冒頭から4行目末尾まで(原判決第2の1(1)のうち一審原告に関する部分)を、次のとおり改める(主な変更、追加部分に下線を引いた。以下同じ。))。

「一審原告は、内閣総理大臣から、法65条(令和4年6月1日号外法律第59号による改正前のもの)に基づき、特定認定を受け、法69条(同

前) 及び法 75 条 (同改正後のもの) の規定に基づきその有効期間の更新を受けた特定適格消費者団体である (甲 1、弁論の全趣旨)。」

(2) 原判決 4 頁 1 行目冒頭から 5 行目末尾まで (原判決第 2 の 1 (4)) を次のとおり改める。

「(4) 解除、取消しの意思表示 (当裁判所に顕著)

一審原告は、いずれも本件対象消費者のために、一審被告に対し、令和 5 年 8 月 29 日に原審裁判所に提出した本件訴状によって、特定商取引に関する法律 (特商法) 48 条 1 項に基づき、本件エステ契約を解除 (クーリング・オフ) するとの意思表示 (以下、同項に基づく解除を「クーリング・オフ」という。) をし、同年 9 月 27 日、一審被告に送達された訴状によって、特商法 49 条の 2 第 1 項に基づき本件エステ契約の申込みの意思表示を取り消すとの意思表示をした。」

3 争点

当審における一審被告の追加主張を踏まえて次のとおり補正するほかは、原判決第 2 の 2 に記載のとおりであるから、これを引用する。

(原判決の補正)

原判決 4 頁 12 行目末尾 (原判決第 2 の 2 の末尾) に行を改めて次のとおり加える。

「(3) 本件対象消費者のクーリング・オフ権及び取消権が時効により消滅しているか (争点(3))」

4 争点に対する当事者の主張

次のとおり争点(3)に対する当事者の主張を踏まえて補正するほかは、原判決第 2 の 3 に記載のとおりであるから、これを引用する。なお、当審における当事者の補充主張については、後記第 3 の 3 において、適宜触れる。

(原判決の補正)

原判決 5 頁 21 行目末尾 (原判決第 2 の 3 末尾) に行を改めて次のとおり加

える。

「(3) 本件対象消費者のクーリング・オフ権及び取消権が時効により消滅して
いるか(争点(3))

(一審被告の主張)

5 本件エステ契約は、一審被告の商行為であるから、商法522条(平成
29年法律第45号による改正前のもの)により、時効期間は5年となる。

したがって、平成30年8月28日以前に締結した契約については一審
原告主張のクーリング・オフ権が、同年9月26日以前に締結した契約に
ついては一審原告主張の取消権が、いずれも時効消滅している。

10 一審被告は、上記時効を援用する。

(一審原告の主張)

消滅時効の主張は、対象消費者ごとに個別にされるべきことであって、
共通義務確認請求訴訟においてされるべきものではない。

15 また、クーリング・オフ権や取消権は、特商法に基づき対象消費者が行
使する権利であるから、商行為によって生じた債権ではない。

さらに、クーリング・オフ権については、一審被告が特商法の要求する
法定書面を改めて交付しない限り、理論的にはいつまでも行使可能である
から、消滅時効は完成していない。」

第3 当裁判所の判断

20 1 当裁判所は、一審原告の当審における減縮後の請求は、本判決主文2項の限
度で認容し、その余は棄却すべきであると判断する。その理由は、次の2のと
おり原判決を補正し、後記3のとおり当審における当事者の補充主張に対する
判断を加えるほかは、原判決「事実及び理由」第3(以下「原判決第3」とい
う。)に記載のとおりである(なお、補正後の原判決第3の1を「認定事実」
25 という。)から、これを引用する。

2 原判決の補正

(1) 原判決6頁4行目冒頭から8行目末尾まで(原判決第3の1(2))を次のとおり改める。

「(2) 本件アフターサービスの回数・期間(争いなし、甲2、3、7)・

本件エステ契約の契約書では、本件対象消費者は、本件アフターサービスを回数無制限で受けることができるとされていた。また、本件アフターサービスの期間も、基本的には無制限であったが、最終利用日から1年(妊娠等で1年以内の来店が難しい場合は、申出と必要書類の提出により2年)を経過した場合は、終了する旨規定した契約書(甲2)もあった。」

(2) 原判決10頁19行目末尾(原判決第3の3(1)イの末尾)に行を改めて次のとおり加える。

「なお、一審原告は、一審被告が特商法42条2項に基づき本件対象消費者に対して交付したとされる書面(甲2、7。以下「本件契約書面」ともいう。)には、中途解約時における本件アフターサービスに対する精算金が生じるような精算方法、本件アフターサービスに対する精算が不要である合理的な理由についての記載がないという不備もある旨主張する。一審原告の主張は、本件エステ契約の代金は、本件有償コースに対する対価のみならず、本件アフターサービスに対する対価も含むと解されるのに、本件契約書面に記載された中途解約時の精算方法では、本件有償コースの施術を受け終わった後、本件アフターサービスの期間中に解約した場合には、精算金の支払を全く受けられないが、これは契約者に不利な特約であるから特商法49条7項により無効であり、そのため、本件契約書面には、中途解約精算方法についての適切な定めが欠けていることになるし、仮に本件アフターサービスに対する費用部分の精算が不要なのであれば、何故不要であるのかを合理的に説明する必要があるが、これに相当する記載もないから、特商法42条2項の要件を満たす書面には当たらないというものである。」

しかし、本件契約書面に中途解約の場合の精算方法が記載されている以上、仮にこの精算方法が特商法49条7項により無効と解されるとしても、消費者に契約上の精算方法は示されており、この示された精算方法よりも消費者に不利になることはないから、特商法42条2項の要件を満たす書面であること自体は否定されないというべきであるし、特商法及び同法施行規則上、本件契約書面で単価が0円と記載された本件アフターサービスにつき、「精算が不要な合理的理由」の記載が必要であるとも解されない（甲8の文献も、契約書面に上記合理的理由を記載する必要があるとするものではない。）から、上記主張は採用できない。」

- (3) 原判決10頁18行目（原判決第3の3(1)イの第4段落）の「本件対象消費者」の次に「（ただし、後記ウのとおり令和3年10月15日時点で本件エステ契約が終了していた者を除く。）」を加え、20行目から11頁17行目末尾まで（原判決第3の3(1)ウ及びエ並びに(2)）を次のとおり改める。
- 「ウ 解除（クーリング・オフ）の期間について

前記ア及びイのとおり、一審被告が、本件エステ契約を締結したときに交付した書面には、対象消費者にとって重要な事項について記載に不備があったといえるから、原則として、本件対象消費者が特商法42条2項の書面を受領したとはいえない。

したがって、本件エステ契約について、解除（クーリング・オフ）の期間の起算日が到来したとはいえない。

もっとも、認定事実(2)のとおり、甲2号証の契約書に基づく本件エステ契約においては、本件アフターサービスは、特段の事情がない限り、最終利用日から1年が経過すると終了するから、これによって本件エステ契約も終了するし、合意解約その他の事由により本件エステ契約が終了することもあり得る。ところで、一審被告が本件エステ契約締結の際に消費者に交付した本件契約書面には、本件アフターサー

ビスの提供の形態又は方法を変更する可能性がある旨の記載が無いと
いう不備があったが、消費者がこの不備により現実に不利益を受けた
のは、令和3年10月15日に本件アフターサービスの内容が前提事
実(3)のとおり変更されて以降のことである。そして、特商法が、消費
者が受けることのある損害の防止を図ることにより、消費者の利益を
図ることなどを目的としていること（特商法1条）からすると、同日
より前に本件エステ契約が終了していた本件対象消費者については、
上記不備による不利益を全く受けておらず、本件契約書面の内容と齟
齬がない役務の提供を受けたまま契約が終了したことになるから、そ
のような消費者にとっては、本件契約書面は特商法42条2項の要件
を満たしていると解するのが相当であり、令和5年8月29日時点に
おいて、その書面の受領から起算して8日を経過していることが明ら
かであるから、上記消費者が、本件エステ契約を特商法48条1項に
基づきクーリング・オフすることはできないと解すべきである。

エ 小括

以上によれば、本件対象消費者のうち、一審被告が本件アフターサ
ービスの内容を変更した令和3年10月15日の時点で本件エステ契
約が終了していた者は、クーリング・オフすることはできないが、同
日の時点で本件アフターサービスが終了しておらず、本件エステ契約
が続いていた者及び同日以降に本件アフターサービス付きの本件エス
テ契約を締結した者は、特商法48条1項に基づき、本件アフターサ
ービスをクーリング・オフすることができる。

したがって、一審被告が、本件対象消費者のうち令和3年10月1
5日の時点で本件エステ契約が終了していた者以外の者から受領した、
本件エステ契約の代金という利益については、本件対象消費者が一審
原告のした特商法48条1項に基づくクーリング・オフ（前提事実(4)）

を追認するか、又は、その旨の意思表示を一審被告にすることにより、法律上の原因がなくなり、不当利得としてその全額を返還すべき義務を負う（特商法４８条６項、７項）。

(2) 本件対象消費者は本件エステ契約の申込みの意思表示を取り消すことができるか（争点(2)）

一審原告は、本件エステ契約の申込みの意思表示の取消しに基づく主張もするが、少なくとも令和３年１０月１５日の時点で本件エステ契約が終了していた消費者については、補正後の原判決第３の３(1)ウのとおり、本件エステ契約の締結について勧誘をするに際し告げられた又は告げられなかった内容と、実際に受けた役務の内容とに齟齬はなかったことになるから、そのような消費者が、特商法４９条の２第１項に基づき上記意思表示を取り消すことはできないと解すべきである。また、本件対象消費者のうち上記時点で本件エステ契約が続いていた者及び同日以降に本件アフターサービス付きの本件エステ契約を締結した者については、仮に上記意思表示を取り消すことができるとしても、認められる不当利得返還請求権の範囲が、特商法４８条１項に基づくクーリング・オフを理由とする不当利得返還請求権の範囲を上回ることではないから、上記主張については判断しない。

(3) 本件対象消費者のクーリング・オフ権及び取消権が時効により消滅しているか（争点(3)）

一審被告は、本件対象消費者の特商法４８条１項に基づくクーリング・オフ権は、商事消滅時効により、平成３０年８月２８日以前に締結した契約については消滅している旨主張する（なお、この主張は、契約締結日によって一律に時効消滅しているというものであるから、共通義務確認訴訟における判断対象にはなると考えられる。）。

しかし、消滅時効は、権利を行使できる時から進行する（民法１６６

条、改正前民法166条) ところ、本件対象消費者が、本件アフターサービスの内容が一方的に変更されたことを理由としてクーリング・オフ権を行使できたのは、それが変更された令和3年10月15日以降のことであり(前記(1)ウのとおり、特商法の解釈として、同日より前の時点では、本件契約書面に特商法42条2項の要件を満たさない不備があったとは認められない。)、仮に商事消滅時効の規定の適用があるとしても、一審原告が本件対象消費者のためにクーリング・オフ権を行使した令和5年8月29日(前提事実(4))まで5年を経過していないから、消滅時効は完成しておらず、上記主張は採用できない。」

3 当審における当事者の補充主張に対する判断

(1) 一審原告の争点(1)(本件対象消費者は本件エステ契約をクーリング・オフすることができるか)に関する補充主張について

一審原告は、本件対象消費者を「令和3年10月15日時点において、本件エステ契約が存続していた者」に限定するのは不当である旨主張するが、その主張は、次のとおり採用できない(ただし、同日以降に本件アフターサービス付きの本件エステ契約を締結した者は本件対象消費者に含めるべきであることは、前記2(3)で補正したとおりである。))。

ア 一審原告は、その主張の根拠として、クーリング・オフは、契約が初めから無かった状態にして、消費者は一切の経済的負担がないように定めている無理由・無条件の解除権であり、契約関係が終了していても適用があることは、現金取引についてもクーリング・オフが適用されるように法改正がされたという経緯からも明らかである点を挙げる。

確かに、契約関係が終了していても、クーリング・オフ権を行使できる場合があることは、一審原告が主張するとおりである(引用に係る補正後の原判決及びこれを是認する本判決も、令和3年10月15日以降に本件エステ契約が終了した者については、クーリング・オフ権の行使を認める

ものである。)。しかし、前記2(3)の補正部分のとおり、書面不備による不利益を全く受けないまま契約関係を終了した消費者について、クーリング・オフ権の行使を認めると、役務の提供を契約どおりに受けた消費者が、その対価の返還を無条件で求められることになってしまい、相当とはいえない。

イ 一審原告は、その主張の根拠として、本件エステ契約を締結した本件対象消費者らは全て記載に不備のある本件契約書面しか交付されていなかったから、本件対象消費者全員がクーリング・オフ権を有していたことになり、令和3年10月15日時点において本件エステ契約が存続していなかった者も、クーリング・オフ権が行使できるし、一方で消費者に本件エステ契約の拘束力から解放できる立場を認めながら、同日時点において契約が存続していなかった消費者に契約の拘束力に服することを前提とした結論を取るのとは矛盾しており、不合理な判断である点を挙げる。

しかし、本件契約書面の記載の不備を本件対象消費者が認識し得たのは、一審被告が本件アフターサービスの内容を変更した同日時点であり、その時点で本件エステ契約が終了していた者については、上記不備による不利益を受けていない以上、本件契約書面の記載に不備があるとはいえないことは、前記2(3)の補正部分のとおりであり、本件アフターサービスの変更によって不利益を受けたか否かで本件エステ契約に拘束されるか否かを区別することが、矛盾する不合理な判断であるとはいえない。

ウ 一審原告は、その主張の根拠として、本件対象消費者が締結した本件エステ契約の全てに、1年間来店が無い場合に契約が終了する旨の規定があるわけではない点を挙げる。

確かに、前記2(1)で補正したとおり、本件エステ契約の全てに上記規定があるわけではないが、上記規定がない本件エステ契約を締結した者は、1年間来店をしていなかった場合でも、令和3年10月15日時点におい

て、本件エステ契約が終了していた者には含まれないことになるのであるから、上記規定がある本件エステ契約を締結した者につき、1年間来店が無い場合に契約の終了を認めることは、不当なことではない。

エ 一審原告はその主張の根拠として、本件エステ契約による脱毛施術を受けられなくなった事情として新型コロナウイルスの感染拡大があり、本件対象消費者が、対人接触を不可避免的に伴う施術の利用を控えたとしても無理からぬことであるから、このような時期に施術の利用を控えていたことを理由として、クーリング・オフの行使を認めないことは、本件対象消費者の責めに帰すべき事由でない理由により、救済のための法的手段を奪うものであって、実質的にも不当であり、不合理である点を挙げる。

しかし、新型コロナウイルスの影響により、一審被告店舗において、1年間以上施術ができない状況が続いたとは認められないから、1年間来店が無い場合に本件エステ契約の終了を認めるのが、本件対象消費者との関係で一律に不当であるとはいえない。そうすると、確かに、事情によっては、信義則等に照らし、1年間来店が無い場合でも本件エステ契約の終了が認められない場合もあり得るとはいえるが、そのような者は、契約が存続している者として別紙本件対象消費者（認容分）に含まれるのであるから、令和3年10月15日時点で契約が終了していた者を対象から外すことが、不当で不合理な判断であるとはいえない。

オ 一審原告は、対象消費者を令和3年10月15日時点において本件エステ契約が存続していた者に限定すると、本件対象消費者が簡易確定手続に参加するためには、同日から遡って1年以内に一審被告店舗において施術を受けたことを立証する必要があるが生じるが、それを消費者が立証することは不可能ないし極めて困難であり、事実上、ほとんどの対象消費者が救済を受けることができず、消費者の救済を目的とする法の制度趣旨に反する点を挙げる。

しかし、簡易確定手続において、消費者は、①一審被告との間で本件エステ契約を締結し、これに基づき金銭を支払ったこと、②クーリング・オフの追認をしたか又はその旨の意思表示をしたことを主張・立証すれば足り、同日より前に本件エステ契約が終了したことは、一審被告が抗弁として主張・立証すべきことになるものと解される。確かに、本件エステ契約の終了事由として、一審被告が、⑦当該消費者との間の本件エステ契約に、1年間利用が無い場合は契約が終了する旨の約定があったこと、⑧当該消費者の利用日から同日までに1年間が経過したことを主張・立証し、再抗弁として、当該消費者が、上記⑧の間に一審被告店舗を利用したことを主張・立証することになるとは思われるが、一審被告も、民事訴訟上の信義則に照らし、上記⑧において、一審被告が把握している最終利用日を主張すべきであると解されるから、最終的に最終利用日の主張・立証責任を当該消費者が負うにしても、実際上の不利益はそれ程大きくないと考えられるし、当該消費者が最終利用日を主張・立証することが不可能ないし極めて困難であるとする根拠もない。

これらによれば、本件対象消費者から同日時点で本件エステ契約が終了していた者を除くことが、法の制度趣旨に反するということはできない。

(2) 一審被告の争点(1)（本件対象消費者は本件エステ契約をクーリング・オフすることができるか）に関する補充主張について

一審被告は、本件エステ契約においてアフターサービスの内容を前提事実(3)のとおり変更したのは、本件エステ契約の一方的な変更ではなく、一般的な債務不履行にすぎず、必要かつ合理的な範囲内で債務不履行責任を認めれば足り、クーリング・オフを認めて、有償コース部分の施術を受け、その利益を享受しているにもかかわらず、その対価部分も含めた代金返還請求を許容するのは、社会通念上も著しく公平を欠き、制度の濫用に等しい旨主張する。

しかし、本件アフターサービスの変更は、一審被告が、個々の本件対象消費者と合意することなく、一方的に決定して通知し、実行したものである（前提事実(3)、甲4）から、本件エステ契約の内容をなす本件アフターサービスの形態又は方法を一方的に変更したものであることは否定できない。また、有償コース部分の施術を受け、その利益を享受しているにもかかわらず、クーリング・オフにより、その対価部分も含めた代金返還請求が許容されるのは、特商法48条6項及び7項にそのように規定されているからであって、個々の消費者の事情によって権利濫用になる余地はあるにせよ、一般的に本件対象消費者が施術の対価部分も含めた代金返還請求をすることが、権利の濫用になるとは解されない。これらによれば、一審被告の上記主張は採用できない。

第4 以上によれば、一審原告の当審における減縮後の請求は、一審被告が、本判決別紙対象消費者目録（認容分）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がない場合を除いて、上記対象消費者との間で締結された本件エステ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及び同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%の割合による遅延損害金支払義務を負うことの確認を求める限度で理由があるからこれを認容し、その余は理由がないから棄却すべきである。

よって、一審原告の控訴及び当審における請求の減縮に基づき、原判決を上記のとおり変更することとし、訴訟費用の負担につき民訴法67条2項、64条ただし書を適用して、主文のとおり判決する。

大阪高等裁判所第1民事部

裁判長裁判官

嶋 末 和 秀

裁判官

5

横 路 朋 生

裁判官

10

瀬 戸 茂 峰

(別紙)

対象消費者目録(認容分)

平成28年10月1日から令和5年8月29日までの間、一審被告との間で下記
契約を締結し、当該契約に基づく金員の支払をした者。ただし、令和3年10月1

5 5日時点において、下記契約が終了していた者を除く。

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き)

以上

(別紙)

対 象 消 費 者 目 録

平成28年10月1日から本件訴え提起時(令和5年8月29日)までの間、一審被告との間で下記契約を締結し、当該契約に基づく金員の支払をした者

5

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き)

以 上