

発毛・育毛サービス事業の取引に関するガイドライン

一般社団法人 日本発毛促進協会

平成15年 7月24日制定
平成18年 1月19日改正
平成22年 4月26日改正

[目次]	頁
第1章 目的	3
第2章 契約締結にあたっての注意事項	3
第1節 概要書面（重要事項確認書）の交付	
第2節 消費者への情報提供の際の注意事項	
第3節 契約実績がある消費者に再び勧誘する場合の注意事項	
第4節 契約の締結段階での注意事項	
第3章 広告表示についての注意事項	8
第1節 広告表示に必要な事項	
第2節 広告表示に関する遵守事項	
第4章 店舗の設備・衛生に関する基準	8
第5章 従業員に対する教育	9
第6章 顧客情報管理について	9
第7章 相談等受付・対応について	9
第8章 ガイドラインの公表	10
第9章 自主行動基準策定の促進	10
第10章 実施状況の評価・改善	10

<注>

本ガイドライン中、『特定商取引法』とは、「特定商取引に関する法律」を、『省令』とは「特定商取引に関する法律施行規則」を指すものとする。

第1章 目的

本ガイドラインは、発毛・育毛関連サービス事業についての取引の基準を定め、発毛・育毛関連業界の公正なルールの確立と発展を図り、消費者の信頼を確保するとともに発毛・育毛関連サービスを通して脱毛、抜け毛等に悩む人々に喜びと希望を与え、もって社会に貢献するということを目的として発毛・育毛サービス関連事業者が遵守すべき事項を定めるものとする。

第2章 契約締結にあたっての注意事項

第1節 概要書面（重要事項確認書）の交付

（特定商取引法第42条、省令第32条第1項第1号参照）

契約締結に至るまでに、消費者に役務又は商品の内容と代金について十分な情報の提供を行うため、概要書面（重要事項確認書、以下この条において同じ）を交付し、消費者の意思形成が正当になされるようにする。概要書面の記載内容は、以下の通りである。

なお、概要書面の冒頭には、当該書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載しなければならない。また、概要書面はJIS規格8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いて表記しなければならない。

- 一 事業者の氏名・名称、住所、代表電話番号、代表者の氏名
- 二 提供される役務の内容
- 三 役務の提供に際し消費者が購入する必要のある商品名（関連商品名）、種類及び数量
- 四 役務の対価その他の消費者が支払わなければならない金銭の概算額
- 五 四に掲げる金銭の支払いの時期及び方法（例…現金払いかクレジット払いか。現金払いの場合には持参・集金・振込の別、各回毎の金額・回数等。クレジット払いの場合には各回毎の金額・回数等。）
- 六 役務の提供期間（例…役務の開始日と終了日、有効期間等）（第4節2二、三参照）
- 七 クーリング・オフに関する事項（第4節3参照）
- 八 中途解約に関する事項（第4節4参照）
- 九 特約があるときは、その内容（例…役務の提供を受ける際の注意事項、会員制に伴う入会金等の代金、コース別代金等）

第2節 消費者への情報提供の際の注意事項

（消費者契約法第4条、特定商取引法第44条及び第46条第2号参照）

消費者と事業者との間の契約締結過程において、契約の締結について勧誘するに際しては、以下に掲げる言動をしてはならない。

- 一 不実告知

(消費者契約法第4条第1項第1号、特定商取引法第44条第1項参照)

契約の重要事項について事実と異なることを告げること(「事実と異なることを告げる」=事実
に反する口頭・文書その他の表示)

二 断定的判断の提供

(消費者契約法第4条第1項第2号参照)

将来における変動が不確実な事項(発毛、育毛)であるにもかかわらず、それが確実であるかの
ような断定的判断を提供すること(例...「必ず生えます」)

三 不利益事実の不告知

(消費者契約法第4条第2項、特定商取引法第44条第2項及び第46条第2号参照)

契約の重要事項又は当該重要事項に関連する事項について消費者に利益となる旨を告げ、かつ、
不利益となる事実を故意に告げないこと

四 困惑を生じさせる不退去

(消費者契約法第4条第3項第1号参照)

消費者が、その住居又は職場から退去すべき旨の意思表示をしたにもかかわらず、事業者が退去
せず消費者を困惑させること

五 困惑を生じさせる退去困難

(消費者契約法第4条第3項第2号参照)

事業者が契約の締結について勧誘をしている場所から、消費者が退去する旨の意思表示をしたに
にもかかわらず、事業者が退去させずに消費者を困惑させること

六 困惑を生じさせる威迫

(特定商取引法第44条第3項参照)

契約を締結させるため、事業者が消費者を威迫して困惑させること

第3節 契約実績がある消費者に再び勧誘する場合の注意事項

事業者は契約実績がある消費者に再び勧誘する場合であっても、新規契約者と同様、改めて概要書
面(重要事項確認書)から契約者本人が契約内容を十分理解できるよう説明し、適正な販売をするも
のとする。

その際、役務の内容及び契約総額を明示した上で、消費者に対し十分理解を求めた上で新たな契約
を締結するものとする。

第4節 契約の締結段階での注意事項

契約の締結については、民法、消費者契約法、特定商取引法の趣旨その他関連法令を遵守する。

1 契約書面の記載事項

(特定商取引法第42条第2項、省令第33条及び第34条第1項第1号、第4項及び第5項参照)

契約書面の冒頭には、当該書面の内容を十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載しなければなら
ない。また、契約書面はJIS規格8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いて表記しなければなら

ない。

- 一 事業者の氏名・名称、住所、代表電話番号、代表者の氏名
- 二 提供される役務の内容のうち以下のもの
 - 役務の種類
 - 役務提供の形態又は方法
 - 役務提供の時間数、回数その他の数量の総計
 - 施術を行う者、その他の役務を直接提供する者の資格、能力等に関して特約があるときは、その内容
- 三 役務の提供に際し消費者が購入する必要のある商品名（関連商品名）、種類、数量
- 四 役務の対価その他の消費者が支払わなければならない金銭の総額、消費税、各費目の明細（例…1回あたりの役務の代金、商品単価等）
- 五 四に掲げる金銭の支払いの時期及び方法（例…現金払いかクレジット払いか。現金払いの場合には持参・集金・振込の別、各回毎の金額・回数等。クレジット払いの場合には各回毎の金額・回数等。）
- 六 役務の提供期間（例…役務の開始日と終了日、有効期間等）（第4節2二、三参照）
- 七 クーリング・オフに関する事項（第4節3参照）
- 八 中途解約に関する事項（第4節4参照）
- 九 特約があるときは、その内容（例…役務の提供を受ける際の注意事項、会員制に伴う入会金等の代金、コース別代金等）
- 十 契約担当者の氏名
- 十一 契約日

結局、契約書面の記載事項であるが概要書面（重要事項確認書）の記載事項ではないものは十、十一である。

2 契約時の注意事項

- 一 契約書面と信販契約書の顧客の名義は、原則として同一のものとする。
- 二 契約期間は2年以内を基本とする。
- 三 トラブル防止のため契約の有効期限を設ける場合は必ず契約書面に記載すること。
（例…最終来店日から ヶ月以上来店しない場合、本契約は失効する。
例…本契約の有効期限は 年 月×日（契約日）から×年 月 日までとする。）

3 クーリング・オフ

（特定商取引法第48条、省令第34条第1項第2号及び第3項参照）

契約書面には以下の事項を記載しなければならない。

なお、クーリング・オフに関する事項は赤字の中に赤字で記載すること。

4 中途解約

(特定商取引法第49条、省令第34条第1項第3号)

契約書面には以下の事項を記載しなければならない。

- 一 クーリング・オフ期間を経過した後においては、消費者は、将来に向かって契約の解除を行うことができること
- 二 関連商品のみの中途解約は認められないこと(役務提供契約とセットでないと感じる必要がないこと)
- 三 清算方法

事業者が請求できる金銭の額は、以下の額を上限とする。

ア 役務の提供前...契約の締結及び履行のために通常要する費用の額(=キャンセル手数料)
但し、上限2万円(税込)

イ 役務の提供後...提供した役務の対価及び当該解除によって通常生ずる損害の額。
通常生ずる損害の額(=解約損料)は、契約残額(未施術代金)の10%に相当する額、又は、2万円(税込)のいずれか低い額を上限とする。

なお、ア、イいずれの場合であっても、関連商品が返還された場合、事業者は当該関連商品代金から「通常の使用料に相当する額」を控除した額を返金しなければならない。但し、消耗品は未開封に限り返品可能とする。

「通常の使用料に相当する額」とはレンタル料金が目安であるが、当該関連商品の減価償却費、マージン、金利等を考慮した合理的な額でなければならない。

清算方法は以下のとおりとする。

ア 役務の提供前...精算金 = 受領済代金 - 通常要する費用の額 < = キャンセル手数料 > + (関連商品代金 - 通常の使用料に相当する額)

イ 役務の提供後...受領済代金から施術履行済分の代金・通常生ずる損害の額(=解約損料)を控除し、関連商品代金から通常の使用料に相当する額を控除した額を加算した額を返金する。

a.原則...精算金 = 受領済代金 - (1回あたりの施術料金 × 施術履行済回数) - 解約損料 + (関連商品代金 - 通常の使用料に相当する額)

b.コース別、時間別に施術単価が異なる場合

...精算金 = 受領済代金 - (解約時の施術単価 × 施術履行済回数) - 解約損料 + (関連商品代金 - 通常の使用料に相当する額)

四 役務提供契約又は関連商品販売契約の解除について特約がある場合には、その内容

5 事業者の都合による解約

店舗の移動など事業者の事情により契約に定めた役務又は商品の提供が困難になった場合におい

て、中途解約の申し出がなされた場合には、これに応じ役務又は商品の提供に係る受領済代金を返金する。但し、施術履行済代金は、返金しない。

第3章 広告表示についての注意事項

消費者を誘引（集客）する手段として、広告媒体を使用する場合、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引法、薬事法、各都道府県条例等に基づき適正な広告表示を行うものとする。

第1節 広告表示に必要な事項

- 一 広告主の社名・商号・屋号、地域店舗名
- 二 広告主の所在地、主たる店舗の所在地
- 三 確実に連絡可能な電話番号
- 四 広告主の営業内容

なお、電波媒体を利用する場合は、一のうち広告主の社名、及び三のみで足りる。

第2節 広告表示に関する遵守事項

広告表示に関して以下の事項を遵守する。

- 一 各商品・サービスの内容に関する情報は、明確に表示する。
- 二 消費者を誤認させるおそれのある表現をしない（例…誇張表現、不当な強調表現、厚生労働省承認外の効能表現）。
- 三 無料・有料を問わず、キャンペーン告知において提供するサービス内容、期間等の詳細を明確に表示する。
- 四 モニター募集の表示をする場合、その方法・目的・条件等を明確に表示する。
- 五 「発毛」「育毛」の語を使用する場合は、明確な定義をする。

（例）

「発毛」とは、脱毛部位に明らかに髪が生えていること、あるいは、毛量が少ない部位に明らかに毛量が増えたことが認識できる状態をいう。

「育毛」とは、進行しつつある脱毛を止めること、あるいは、標準以上の抜け毛を標準以下に止めることをいう。

第4章 店舗の設備・衛生に関する基準

- 1 店舗の施設・設備については、発毛・育毛関連サービス事業にふさわしい施設・設備を整えるものとする。
- 2 店舗管理については、以下 ~ につき各社自主基準を設け、これを遵守する。
なお、理美容技術の提供にあたっては関係法規を遵守するものとする。

施設・設備の衛生管理

器具・備品の消毒

廃棄物の管理・処理

第5章 従業員に対する教育

事業者は、従業員に対する教育研修を以下の項目の通り実施し、事業者と消費者との間の良好な関係の構築に努めるとともに発毛・育毛関連サービス業界に対する社会的信頼の確保をはからなければならない。

- 一 毛髪に関する基礎知識
- 二 発毛・育毛関連技術全般
- 三 接客マナー
- 四 関連法令
- 五 本ガイドラインの徹底遵守
- 六 その他

第6章 顧客情報管理について

事業者は、個人の人格尊重を理念とし、以下のことに留意して顧客の個人情報の管理を行うものとする。個人情報の取り扱いについては、個人情報保護関連法規を遵守する。

一 利用目的の特定

事業者は、顧客の個人情報を取り扱うにあたっては、その利用の目的をできる限り特定しなければならない。

二 利用目的による制限

事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、顧客の個人情報を取り扱ってはならない。

三 取引記録の常備等

事業者は、顧客に関する情報及び商品提供の取引記録を契約期間中、常備するとともに、契約期間後も一定期間、取引記録を保存しておくこととする。

四 適正な取得

事業者は、顧客の個人情報を取得する際、適正かつ公正な手段によって収集するものとする。

五 正確性の確保

事業者は、利用する情報につき必要な範囲内で正確に最新の内容を保つものとする。

六 安全性の確保

事業者は、顧客の記録内容を第三者に漏洩してはならない。また顧客情報管理のため十分な安全管理をするものとする。

七 本人への開示、修正、削除、破棄等

事業者は、その保有する顧客の個人情報に関する本人への開示、修正、削除及び破棄等に関し、個人情報の保護に関する法律ほか、関係法令に従い適切に対応するものとする。

第7章 相談等受付・対応について

事業者は、消費者及び消費者団体からの問い合わせ・苦情・意見等の申し出を真摯に誠実に受け止め、

それらに適切かつ迅速に対応・回答することを事業者の責任とし、問題のすみやかな解決に努める。そのため、消費者相談窓口を設置し、対応フローを組織的に整備するとともに、問題から解決までのプロセスを将来の教訓として蓄積活用できるシステムを整備し、実態把握と問題解決に努める。

なお、将来的には当法人において法人である正社員へのクレームを一元的に管理する消費者相談窓口の設置に取り組む。

第8章 ガイドラインの公表

当ガイドラインは、社会や市場の正しい評価を受け、情報公開の中でさらに充実した体制を構築していくため、一般社団法人日本発毛促進協会のホームページ（<http://www.nihon-ha.jp/>）上に掲載するものとする。

第9章 自主行動基準策定の促進

各事業者は、本ガイドラインの目的に則した自主行動基準の策定に努め、その策定・運営に関して横断的に交流し、ノウハウの共有化や啓発・普及のために努力する。

第10章 実施状況の評価・改善

当協会は本ガイドラインにつき、常に社会の動きを注視し適時に見直しを行うなど、適切な管理を維持する。

（附 則）

事業者は、遅くとも平成15年10月1日からこのガイドラインを遵守するものとする。

なお、概要書面（重要事項確認書）及び契約書面の記載事項の変更など移行作業に要する事項についても、平成15年12月31日までに所要の手続きを終了するものとする。

（附 則）

このガイドラインは、平成18年1月19日より改正、施行するものとする。

（附 則）

このガイドラインは、平成22年4月26日より改正、施行するものとする。