

2019年2月27日

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉岡和弘 様

サンテクレール株式会社
名古屋市西区名駅3-10-17
代表取締役社長 小向廣壽



回答書

お待たせ致しました。ご回答が遅くなりまして大変申し訳ございません。

2019年(平成31年)2月4日付けで、貴法人からご指摘いただきました事項につきまして、下記の通りご回答申し上げます。

1. 照会事項について

弊社で使用しております、申込書、契約書面、パンフレット等を送付致しますので、ご査収のほど、よろしくお願い申し上げます。

【訪問販売取引】

- (1)「サンテプラン商品購入申込書」
- (2)契約書、「契約完了のお知らせ」、ならびに納品書
- (3)商品パンフレット
- (4)価格表

【連鎖販売取引】

- (1)概要書面「メンバーズガイド 概要書面」
- (2)ビジネス会員申請書(概要書面に同封)
- (3)契約書面「メンバーズガイド 契約書面」
- (4)「契約完了のお知らせ」

2. 「クーリング・オフ」記載内容について

特商法では、本人の意思で健康食品・化粧品を消費した際のクーリング・オフにおける返金を受ける権利は、訪問販売取引では認められていませんが、連鎖販売取引では使用・未使用にかかわらず

クーリング・オフに伴う返金をしてもらうことは慣習的に業界にあまねく普及した考えになっています。弊社の申込書面「サンテプラン商品購入申込書」では、ご指摘をいただいた通り、書面からは訪問販売、連鎖販売いずれの場合にも、消費した際には使用分の請求が可能であるととらえられる恐れがありました。不適切な表示になっておりましたこと当方の至らなさでした。

そこで、

1)「サンテプラン商品購入申込書 クーリング・オフ 3 項」の記載を下記の通り変更し、消費者の不利益にならないよう配慮致します。

<現行>

3. なお、健康食品・化粧品(商品ならびに進呈品)を消費・使用した場合(但し、事業者及び販売員がご契約者に商品を消費・使用させた場合を除きます)は、ご契約者に価格×消費・使用本数をご負担いただきます。

<修正>

3. 訪問販売のご購入者は、健康食品・化粧品(商品ならびに進呈品)を消費・使用した場合(但し、事業者及び販売員がご契約者に商品を消費・使用させた場合を除きます)は、ご契約者に価格×消費・使用本数をご負担いただきます。

2)また、修正した書面を新たに作成し、2019 年 3 月末日までに書面の差し替えを行います。出来上がり次第、お送り致します。

以上の通り改善をして参りたいと存じます。

恐れ入りますが、お気付きの点がございましたら貴法人のご指導を賜りたいと存じますので、何なりと担当 青木(電話:052-566-5667、メール:aoki@sante.co.jp)までお知らせ下さります様、お願い申し上げます。

何卒よろしくお願い申し上げます。