

2019年6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3-10-1
代表取締役社長 小向廣壽



回 答 書

照会書(2)に対するご回答が遅くなりまして大変申し訳ございません。

2019年(令和元年)5月27日付けで、貴法人からご指摘いただきました照会書(2)の事項につきまして、下記の通りご回答申し上げます。

1. 「訪問販売取引」に係る書面について

(1) 弊社の「訪問販売取引」とは、エンドユーザー様に対する商品販売のことで、同取引において弊社が使用する書面(申込書)となります。

また、弊社は、弊社と連鎖販売取引契約を締結した販売員が商品を再販売することは認めておりません。よって、再販売の申込書もしくは書式のひな型ではありません。

(2) 弊社から送付いたしました書類(2)に該当する書面(契約書、「契約完了のお知らせ」、ならびに納品書)ですが、再度送付いたしますのでご確認いただけますでしょうか。

「契約完了のお知らせ」と題する書面には、お客様の登録内容のお知らせとご購入いただいた商品・金額(いわゆる、納品書)をまとめて記載しております。

尚、これらの書類はご購入商品に同梱しております。

(3) 第10条第3項について、弊社からの修正案は、訪問販売における消耗品のクーリング・オフ適用除外について示したものです。連鎖販売取引の中途解約の場合に定めたものではありません。

ご提示いたしました修正案につきまして、貴法人の見解をいただけないでしょうか。

(4) 基本的にはお申込みはお受けいたしますが、お客様が未成年や被保佐人等、購入に対し不適合と判断した場合などは弊社から契約をお断りさせていただきます。一般的に、判断能力が不十

分な方は契約解除が可能ということをご承知と思いますが、お客様にもお申し込みの前にご理解をいただきたく、敢えて記載しております。また、販売員にもその旨を周知させる目的もあり、記載しております。

仮に、弊社が了承しないお申込みがあった場合は、該当契約は解約し、お支払い済み商品に係るお支払い金は全額返金いたします。

2. 訪問販売取引及び連鎖販売取引の双方について

弊社は、ドリンクタイプ(飲料水)を瓶で販売しております。瓶のため、運送中に落としたり、ぶつかりすることで割れや亀裂が生じ、液漏れすることがあります。

輸送中に液漏れしていれば宅配業者は気付きますが、瓶の破損が軽い場合は少しずつ液漏れしていることがあり、お客様が荷物を受け取り、後日液漏れに気付くケースがありました。お客様にはご不快な思いをお掛けすることになり、宅配業者はお届け後のことのためお客様に原因があるのではないかと主張されることが多々あります。

このような経緯から、お客様には商品到着後に商品に破損・割れ等が無いかどうかを確認していただくことを主旨に書面に記載をさせていただきました。販売員にもお客様に商品の確認をしていただくよう指導しております。勿論、破損等で交換に係る費用は全て弊社で負担いたします。

以下、ご質問の回答をさせていただきます。

(1)「商品到着から2週間以内」とは、「商品到着2週間以内に弊社に申し出た場合」ということです。

尚、実際のところは、2週間を超えてお客様から申し出があった場合でも状況を確認し、交換の対応をさせていただいております。

(2)この条項は、商品運送中によるトラブルのみを対象とするものです。商品自体の不良・欠陥・瑕疵があった場合の弊社の瑕疵担保責任について2週間以内としているものではありません。

記載内容から、弊社が瑕疵担保期間に特約を設けている旨の誤解が生じやすいとした場合、どのような記載方法がよろしいのでしょうか。ご教示いただけますと幸いです。

(3)弊社が利用する配送業者との話し合いで、このようなケースに対し、商品到着後、2週間以内に申出があった場合は運送中による破損とみなし配送業者が補償する約束をしています。そのため、「2週間以内(14日以内)」となった次第です。

以上の通りご回答申し上げます。

この度は、貴法人から、記載内容が分かり難い、誤解を招く表現であるもののご指摘かと存じます。弊社といたしましても、お客様にご理解していただけるよう、書面を改善して参りたいと存じます。つきましては、お力添えを賜りますよう、是非ともお願い申し上げます。

恐れ入りますが、お気づ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。