

愛知県名古屋市西区名駅3-10-17
IT名駅ビル2号館6階
サンテクレール株式会社
代表取締役 小 向 廣 壽 殿

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライトシティ柏木702号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
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
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



申入書 兼 要請書

2019年6月27日付でご回答をいただきありがとうございました。これまでご提供いただいた資料及びご回答を踏まえて、次のとおり申入れ及び要請させていただきます。

第1 申入れ

商品購入契約に関する書面「第6条(2)の商品運送中の破損等」及び連鎖販売取引に関する概要書面及び契約書面「第5条(2)の商品運送中の破損等」について、貴社のご回答によれば、貴社の瑕疵担保責任を限定するものではなく、商品運送中の運送業者による破損等については、商品到着後14日以内に申し出があれば、貴社が費用を持ち交換に応じる趣旨であるとのことでした。

しかし、現在の契約条項の文言通りだと、「商品の不良(欠陥・瑕疵等)」の場合にも到着2週間以内でなければ責任を負わないという意味にもとれ、そうだとすると貴社の債務不履行責任ないし瑕疵担保責任に基づく消費者の損害賠償請求権等の権利行使期間を不当に短期間に制限するものとして消費者契約法10条に違反すると考えられます。

そこで、14日以内に申し出があれば貴社の費用負担により交換に応じるのがどのような場合なのかを明確にし、かつ、貴社の債務不履行責任や瑕疵担保責任に基づく消費者の権利行使期間を制限するものではないことが明確になるよう文言を修正するよう申し入れいたします。

第2 要請

以下では、消費者の権利擁護の観点から、書面交付義務に関し要請致します。

特定商取引法は、各取引において、事業者が書面交付義務を定めており、その趣旨は、訪問販売は不意打ち的、攻撃的な取引形態であり、また連鎖販売取引はその仕組みが複雑であることから、購入者が取引内容を十分理解しないまま、意思不確定な状態で契約を締結するおそれが高いことから、契約締結に際し正確な契約内容・条件を書面をもって情報提供し、かつクーリング・オフの権利を書面で告知することにより、消費者が当該契約を維持するかどうかを事後的に冷静に判断する機会を与えることにあるとされています。このことからすれば、消費者の権利擁護のために、書面交付は極めて重要であり、また交付書面には法定の記載事項が漏れなく明記されている必要があります。

貴社の取引においては、書面交付義務違反があり、消費者保護の観点から問題があると思われますので、改訂を求めます。具体的には以下のとおりです。

1 商品購入契約にかかる申込書面及び契約書面に関して

(1) 契約書面を作成・交付してください

特定商取引法は、同法5条において訪問販売における契約書面の交付義務を定め、その必要的記載事項については同法4条、省令3条及び4条に定められています。

貴社のご回答によれば、商品に同封されている「ご契約の内容」が、特定商取引法上の契約書面であるとのことですが、「ご契約の内容」と題する書面には、例えば以下の必要的記載事項についてそもそもその記載欄がなく、契約書面が交付されているとはいえません。そこで、これら事項も含めた必要的記載事項が全て記載された契約書面を作成し、交付するよう、書式を改めるなどしてください。

また、前記書面交付義務の趣旨からすれば、消費者から見て契約書面であることが一目で分かるよう、書面の表題の修正についてもご検討ください。

- ① 商品の種類、商品名、型式、数量の記載がない（同法4条1号、同条6号、省令3条4～6号）

当該契約において、当該顧客が購入した商品の種類、商品名等や数量等について具体的記載が必要です。

- ② 商品の販売価格の記載欄がない（同法4条2号）

当該契約において、当該顧客が購入した商品の販売価格の記載が必要です。

- ③ 契約申込または締結を担当した者の氏名の記載がない（同法4条6号、省令3条2号）

- ④ 売買契約締結の年月日の記載欄がない（同法4条6号、省令3条3号）

- ⑤ クーリング・オフに関する記載に誤りがあり、また不十分である（同法4条5号。この点は後述します）

(2) クーリング・オフに関する条項の記載を修正してください

「お申込みの内容」と題する書面及び「ご契約の内容」と題する書面の、第10条「契約の解除（クーリング・オフ）について」について、次の点を修正してください。

ア 「お申込みの内容」及び「ご契約の内容」の第10条、3について、訪問販売のみの場合は消耗品等のクーリング・オフの適用除外がありますが、連鎖販売取引では消耗品等であってもクーリング・オフの適用除外の規定はありません。

現在の条項では、連鎖販売取引でもクーリング・オフ適用除外があるかのように顧客に誤解される可能性があり、また、貴社からご提案があった修正案についてもこの点が不十分であると考えます。

そこで、顧客に誤解が生じないように記載を改めてください。

イ 「お申込みの内容」の第10条、1(1)に、「本書面を受領した日を含む20日間は書面により無条件に…お申し込みの撤回を行うことができます」との記載がありますが、「本書面」が何を指すのかが不明確です。訪問販売のクーリング・オフの起算点は、契約書面受領日ですので、前記(1)のとおりまず契約書面を作成・交付するよう改めた上で、上記の条項についても修正してください。

なお、申込書面を交付しても、契約書面の交付がなければクーリング・オフ期間は進行しません。

(3) クーリング・オフと中途解約を区別して記載してください

「お申込みの内容」及び「ご契約の内容」第10条の赤囲み部分には、【クーリング・オフ 中途解約のお知らせ】とあり、クーリング・オフに関する事項と中途解約に関する事項（第1項(2)後段）が混在しています。

クーリング・オフと中途解約は全く違う制度ですので、項目を分けて記載してください。

2 連鎖販売取引にかかる概要書面及び契約書面に関して

(1) 概要書面及び契約書面を交付してください

連鎖販売取引にかかる概要書面及び契約書面については、特定商取引法37条、省令28条ないし30条において、その必要的記載事項が定められています。しかし、貴社の書面においては、例えば以下の事項の記載（記載欄）がなく、書面交付義務を満たしておりません。

したがって、同条の必要的記載事項が全て記載されるよう概要書面及び契約書面を改訂してください。

- ① 概要書面及び契約書面について、商品の再販売、受託販売若しくは販売のあっせんについての条件に関する事項の記載がない（概要書面につき特定商取引法37条1項、省令28条、契約書面につき同法37条2項2号、

省令30条)

- ② 契約書面について、特定負担に関する事項の記載がない(同法37条2項3号、省令30条)

当該契約における当該顧客が負担する具体的な特定負担の内容(購入する商品の数量、金額、代金の支払の時期及び方法並びに当該商品の引渡しの時期及び方法)の記載が必要ですが、貴社の契約書面には、そもそもその記載欄がありません。

- ③ 契約書面について、契約年月日の記載がない(省令29条3号)

当該具体的契約の契約年月日の記載が必要ですが、貴社の契約書面にはこの記載欄がありません。

なお、①に関して、貴社のご回答によれば、本件連鎖販売取引は再販売を認めていないとのことですが、貴社の契約書面には、そもそも本件連鎖販売取引の基本的な内容と条件(商品の再販売を行うのか、受託販売を行うのか、あつせんなのか、またそれぞれに条件があるのか、その条件の内容)の記載がありません。

むしろ、第8項の中途解約・返品制度に関する記載(「2 商品の返品に関し、当社は連帯して当該商品によって生ずる商品販売者の債務の責任を負います。尚、返品を受けるべきビジネス参加者が既に退会している等返品を受付が困難な場合は、当社が当該返品の申出をお受けします」)や、契約書面第5項「商品の購入方法と商品発送について」を見ると、本件連鎖販売取引に関し、ビジネス会員による再販売や継続的な商品購入が予定されているようにも見え、契約内容が不明確です。

したがって、本件連鎖販売取引の基本的な内容(種類や条件)について、分かりやすく概要書面及び契約書面に記載してください。

- (2) 概要書面及び契約書面について、クーリング・オフに関する記載(同法37条1項、省令28条8号、同法37条2項4号)を修正してください

各書面の第7条、1(1)に、「…ご契約者に交付される書面を受領した日、または特定負担として購入した商品の最初の引き渡しを受けた日のいずれか遅い日より20日間は…」との記載がありますが、クーリング・オフの起算点の一つとなる書面は、概要書面ではなく契約書面ですので、上記の「ご契約者に交付される書面」を「契約書面」としてください。

以上につきまして、ご検討の上、ご回答頂けますようお願い致します。また、各書面をご修正いただける場合には、修正後の書式をお送りいただきますようお願い申し上げます。

以上