

2019年12月23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

2019年(令和元年)11月21日付け、貴法人からの「申入書 兼 要請書」の事項につきまして、下記の通りご回答申し上げます。

1. 「第1 申入れ」について

(1)この条項については、商品運送中によるトラブルのみを対象とする旨であることは先般ご回答申し上げますが、記載内容からは、弊社が瑕疵担保期間に特約を設けていると誤解が生じやすいとのご指摘をいただきましたので、記載を下記の通り変更し、誤解を生じないように配慮いたします。

<現行>

商品が運送中に破損または不良(欠陥、瑕疵等)の場合は、速やかに交換し、その費用は甲が負担します。但し、商品到着より14日以内に限りです。

<修正>

商品到着後は速やかに商品の状態をご確認ください。

商品が運送中に破損した場合は、速やかに交換し、その費用は甲が負担します。但し、商品到着より14日以内のものに限りです。尚、甲の債務不履行責任や瑕疵担保責任に基づく乙の権利行使期間を制限するものではありません。

2. 「第2 要請」について

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)弊社書面が契約書面としての必要的記載事項がなく、交付されていないとのご指摘をいただきましたので、新たに必要的記載事項を全て記載した契約書面を改定、作成いたします。また、書面の表題も契約書面であることが判別できるよう修正いたします。

(2)クーリング・オフの記載につきましても、連鎖販売取引において適用除外があると誤解を生じることがないように修正いたします。また、「本書面」が指すものが不明確とのご指摘ですので、「契約書面」と顧客が判断できるように修正いたします。

(3)クーリング・オフと中途解約に関する事項が混在しておりますので、項目を分けて記載するように修正いたします。

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

連鎖販売取引においても、同様に、ご指摘をいただきました事項につきまして必要的記載事項を全て記載した概要書面及び契約書面に修正いたします。

(1)書面に、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記載するように修正いたします。また、具体的に特定負担等の事項を記載するように修正いたします。

(2)クーリング・オフ起算日の一つとなります「契約書面を受領した日」と修正いたします。

以上の通りご回答申し上げます。

この度、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とご指摘をいただきました点につきましては、早速、書面の修正作業に取り掛かります。可能な限り貴法人の要請に応じるよう改定いたします。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。

最後に、契約書面への記載に必要である購入実績等の顧客データは、オフコンからアウトプットしております。書面の修正と同時にオフコンのシステムプログラム修正(組み換え)も併せて行う必要があ

ります。プログラム修正につきましては、システムプログラマーからは書面修正以上に時間を要することですので、最終的に契約書面の修正につきましては、お時間をいただければと存じます。長期間に及ぶ場合は、都度進捗状況等のご報告をさせていただきます。勿論、修正出来次第、貴法人に書面をお送りいたします。

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。