

2019年2月20日

〒650-0043

兵庫県神戸市中央区弁天町 52 番 1 号 ハーバーランド神戸本社ビル

株式会社シャンヴル・スフレ

代表取締役 麻吹祐也 殿

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット

理事長 鈴木 尉 久



〒650-0011

神戸市中央区下山手通 5 丁目 7 番 11 号

兵庫県母子会館 2 階 C

TEL 078-361-7201 FAX 078-361-7205

URL : <http://hyogo-c-net.com>

〔連絡先〕 すずらん法律事務所

弁護士 北 村 拓 也

TEL 078-382-0724 FAX 078-382-0725

申 入 書

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット（以下「当法人」といいます。）は、兵庫県神戸市に事務所を置き、消費者の権利確立のために、消費者被害防止・救済のための調査・研究及び支援事業、各種消費者被害に関する情報の収集と一般消費者等に対する普及啓発事業等を行うことを目的とし、2008年（平成20年）5月28日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けた団体です。

この度、貴社が運営するエステティックサロン「オリエンタル・スタイル」（以下「サロン」といいます。）に関する情報提供がありましたため、当法人で当該サロンに関する情報を収集し、内容について検討した結果、以下のとおりの問題があるとの結論に達しました。

そこで、当法人は、貴社に対し、適格消費者団体として、下記のとおり是正申入れを行います。

貴社のご回答は、本書面の到達後1か月以内に文書にていただくようお願い申し上げます。

なお、本書面並びに本書面に対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本

申入れに関する経緯・内容については、すべて公表させていただきますので、この旨申し添えます。

記

第1 申入れの要旨

- 1 貴社の経営するサロンにおいて、貴社が消費者に対し、エステティック契約の勧誘をする際、当該勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させない行為（以下「退去妨害」といいます。）を行わないよう申し入れます。
- 2 貴社の従業員に対し、退去妨害を行わないよう、適切な指示・指導・研修を行うことを申し入れます。
- 3 貴社との間でエステティック契約を締結した消費者に対し、当該契約の解除を妨げる行為（以下「中途解約妨害」といいます。）を行わないよう申し入れます。
- 4 貴社の従業員に対し、中途解約妨害を行わないよう、適切な指示・指導・研修を行うことを申し入れます。

第2 申入れの理由

- 1 消費者契約法第4条3項2号は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該事業者が当該消費者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を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させない場合、当該消費者は当該消費者契約を取り消すことができるとしています。

同号の「退去する旨の意思を示した」とは、直接表示した場合に限らず、社会通念上、退去する意思を示したと評価できるものであれば該当すると解されています。すなわち、契約を締結しない旨の表示、時間的余裕がない旨の表示等が含まれます。

貴社の経営するサロンにおいては、金銭的余裕がないなどと契約を断った消費者に対し、貴社の従業員が、引き続き勧誘を行い、強引に契約を締結させた例が見受けられます。

このような行為は、消費者契約法第4条3項2号に違反する勧誘であるといえるため、同法第12条第1項に基づき、直ちに法令違反の退去妨害を止めるとともに、貴社の従業員に対して退去妨害を行わないよう、申し入れるものです。

2 貴社と消費者との間で締結されるエステティック契約につきましては、特定商取引法における特定継続的役務提供契約に該当いたします。

特定継続的役務提供契約においては、契約期間が一定程度長期にわたるため、消費者の側に事情変更が生じ、引き続き役務の提供を受けることが困難となる場合がある等の理由から、中途解約の制度が設けられております（同法第49条）。

しかしながら、貴社においては、消費者に未消化の契約が残っているにもかかわらず、契約期間が満了しているなどと申し向け、中途解約に応じなかった例が見受けられます。

このような行為は、特定商取引法第44条1項6号に違反する不実告知行為であるといえるため、同第58条の22第1項2号ハに基づき、直ちに法令違反の中途解約妨害を止めるとともに、貴社の従業員に対して中途解約妨害を行わないよう、申し入れるものです。

以 上