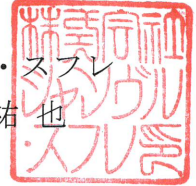


回答書

2019年3月8日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
理事長 鈴木 尉久様

株式会社シャンヴル・スフレ
代表取締役 麻吹 祐也



前略

平成31年2月20日付の特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット様（以下、「貴会」という。）の申入書について以下、回答致します。

1 退去妨害

- (1) 貴会より「当社の社員がお客様を勧誘するさいにその場所から退去させない等の問題行為（以下、「退去妨害」という。）があるのではないか。」とのご指摘を受けました。
- (2) 当社としても、社員に対し退去妨害を含めた行き過ぎた勧誘をしないように指導してまいりました。
- (3) 当社としては、ご指摘に関しては事実確認をするとともに、社員に対し上記のような行為が無いように引き続いて指導させていただきます。

2 有効期限の経過と途中解除

- (1) 貴会より「途中解約における解約精算金の計算において、有効期限の経過を理由に未消化部分の役務に対して消化済みとして計算することは特商法49条に違反するのではないか。」とご指摘を受けました。
- (2) 有効期限の経過を理由に未消化部分を消化済みとして計算することは許されないとする判例（東京地裁平成16年7月13日）もあれば、有効期限の経過を理由に未消化部分を消化済みとして計算することを認めた判例（名古屋地裁平成19年2月15日）もあります。
- (3) 当社の契約書では大きく有効期限を記載しており、有効期限についてお客様に説明させて頂いております。また、有効期限は1年としてお客様がエステ等のサービスを利用するのに十分な期間を設けております。

仮に、有効期限を設けないとすれば、例えば5年後に途中解除を申し入れられたときには契約書や施術のカルテ等でサービスの消化状況を確認する必要がありますが、これらの資料をずっと保管することは困難です。

(4)有効期限の撤廃には多大な事務コストが発生しますし、ひいてはお客様への価格転嫁につながってしまいます。従いまして、貴会のご要望にお応えできないことについてご理解頂けると幸いです。

草々