

2019年5月10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

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
078-361-5400 / 078-361-5401



回答書

前略

前回は当社顧問弁護士からの回答を致しましたが、貴法人からの申し入れ内容とかがみ合わない返答となりましたこと、たいへん申し訳ありませんでした。
今回より当法人として回答させていただきますのでよろしくお願い致します。

2019年2月20日および4月23日付の特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット様の通知書について、以下回答致します。

1 退去妨害を行わないよう社員に対しての指示、指導、研修について

(1) 貴法人より「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たとのことについて、具体的な指導日時、対象店舗、内容について回答下さい」とのご指摘を受けましたのでご報告させていただきます。

(2) 指導日時は2019年3月5日、6日、7日の店長会議において

対象店舗は14店舗全店の店長または店舗責任者

指導内容の退去妨害については

- ① 消費者の方がコースの紹介や説明（当社の場合、事前にお客様にコース紹介をさせていただいてよろしいですかと確認をとっております）をしている場所から退去したいとの意思を示したにもかかわらず、店舗社員が消費者の方をその場所から退去

させない場合、退去妨害にあたるということ。

- ② 店舗社員の退去妨害により消費者の方が困惑して契約を締結した場合には、後日その契約を取り消すことができること。
- ③ 「退去する旨の意志を示した」とは直接的に意思を示した場合に限らず、時間的な余裕がないことを伝えた場合や、契約する意思のないことを明確に伝えた場合、身振りや手ぶりなどの動作により契約しない意思を示した場合も含まれること。

以上のような行為は、消費者契約法に違反する行為であるため、行ないよう指導いたしました。また、その他については一般社団法人日本エステティック業協会の「エステティック事業者が知っておくべき関連法規とエステティック業統一自主基準」によるテキストを基に指導致しました。再度、日本エステティック協会の「特定商取引法と消費者契約法」および「具体例に基づく法令順守」について5月15日の店長会で指導、研修致します。

2 有効期限の経過と中途解約妨害について

- (1) 当社のコースはすべて1年間の有効期限としています。

お客様から中途解約の申し入れがあった場合、店舗および本部お客様センターにて解約処理を行っております。

お客様より苦情があり、契約に不当な行為があったと思われる場合は、有効期限切れにおいても未消化分の返金、解約処理を行っております。

しかしながら、お客様より解約の申し入れの際、特に苦情がない場合においては、契約内容が適正かどうかの確認が不足していたように思われます。

今後、お客様の苦情には誠実に対応し、解約の申し入れがあった場合、とりわけ複数契約をお持ちの方には、契約に問題がなかったかをお客様に事実確認し、契約ごとに判断致します。強引な勧誘や、契約時に不実告知行為などの不当な行為があった場合、有効期限が満了している未消化分の返金を行い、有効期限の満了を理由に中途解約妨害を行わないように致します。

- (2) 上記内容につき直ちに指導致します。

指導日時 2019年5月15日の店長会議において
対象店舗は14店舗全店の店長または店舗責任者

お客様にご迷惑がないよう法令順守を徹底して良い店づくりを目指します。
これからもどうぞよろしくお願ひ致します。

草々