

令和4年11月22日

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット
ご担当 弁護士 北村 拓也 先生
(FAX:078-382-0725)

〒650-0015 神戸市中央区多聞通3-2-9 甲南スカイビル308号

藤井綜合法律事務所

TEL:078-599-6530 FAX:078-599-6531

株式会社関西住宅設備 代理人

弁護士 藤井 基安



ご連絡

当職は、貴職作成の令和4年10月4日付け「申入書」と題する書面において、令和元年12月26日に成立した和解の履行状況につきお問合せを頂いていましたので、以下のとおりご回答します。ご回答が遅くなりましたこと、お詫び申し上げます。

1 上記申入書(1)について

弊社の工事請負書の裏面一面に「クーリングオフのお知らせ」と題する文章を記載し、契約締結の際に、顧客の方に対してその裏面を示す方法によりクーリングオフの制度がある旨およびその内容を伝え、同書面を交付しています。

2 上記申入書(2)について

この間にクーリングオフが申し入れられた事案の多くは、顧客の方が消費者生活センターに相談に行かれ、それを端緒として消費者生活センターから弊社宛に架電をいただき、顧客の方がクーリングオフをご希望されている旨を伝えられた

ものです¹。

その場合、形式的にクーリングオフ期間が経過しているかどうかにかかわらず、消費者生活センターの担当者の方から顧客の方の主張内容をお聞きし²、同担当者を紹介して顧客の方に一部返金による解決を申し入れ、顧客の方にご納得を頂ければ、一部返金の対応により解決させて頂いています。他方で、顧客の方において、一部返金の対応にご納得を頂けない場合には、全額返金の対応により解決させて頂いています³。

これまでにクーリングオフの通知がなされた案件において、顧客に対し、一部であっても返金していない事例はないと認識しています⁴。

3 上記申入書（3）について

前述のとおり、形式的にクーリングオフ期間が経過しているかどうかにかかわらず、基本的に、顧客の方のご不満に思われている内容を解消できるよう努め、顧客の方にご納得を頂いた場合には一部返金の対応で解決させて頂き、他方、ご納得を頂けない場合には全額返金の対応で解決させて頂いています⁵。

なお、和解成立後、顧客の方からのクーリングオフの通知に対して返金に応じなかった例は存在しないと認識しています。

4 最後に

前述のとおり、弊社と下請会社の間で顧客の方への対応情報を集約する体制が整っておらず、全件につきそのように対応しているとは断定できない状況です。

¹ クーリングオフを申し入れられる事案の多くでは、顧客が消費者生活センターに相談したことにより、消費者生活センターから弊社にその旨の連絡が行われています。ですので、詳細については、消費者生活センターが把握していると思っておりますので、同センターにお問い合わせください。

² そのような事案では、顧客の方は価格の高さに不満をお持ちであることが多く、そのご不満を解消できるように努めています。

³ およその感覚ですが、和解成立後では、6割程度の事案で全額返金の対応をさせて頂いており、その余につき一部返金の対応をさせて頂いていると認識しています。

⁴ 弊社および下請会社の間で顧客の方への対応情報を集約する体制が整っておらず、すべてにつきそのように対応しているとは断定できない状況です。この点については後述しています。

⁵ 形式的にクーリングオフ期間が経過している事案において、顧客の方から書類不備が主張された場合には、これまでは前述のとおり対応をさせて頂いていましたが、今後は、弁護士に相談するなどして適切に対処しようと考えています。

今後、さらに法律を遵守し、顧客の方にご納得を頂けるよう、顧客対応情報を集約する体制を整え、問題があれば改善していく所存です。

以上