

2025年（令和7年）2月18日

〒650-0003

神戸市中央区山本通 5-3-36-101

フロンティアガレージ 御中

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 : <https://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

質 問 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、当法人に対し、貴社が提供するロードサービスに関する複数の消費者被害情報が寄せられました。それらによりますと、貴社は、貴社との間で訪問販売の方法によりロードサービスに関する請負契約を締結した後、クーリング・オフの意思表示をした消費者に対し、クーリング・オフの適用の有無を争い、これに困惑した消費者が、貴社に対するクーリング・オフの主張を全部断念し、あるいは、クーリング・オフに基づく既払金全額の返金を受けることなく一部の返金で貴社との示談に応じるとの事態が生じている、とのことでした。

そこで、下記質問事項にご回答いただきたく存じます。本書到着から1か月以内にご返答くださいます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

件に関する経緯・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

- ① 貴社は、インターネット広告等を見た消費者と訪問販売の形式で請負契約をする際、クーリング・オフ制度について具体的にどのようなやり方で説明をしていますか。
- ② 契約日から8日以内に消費者からクーリング・オフの通知がされた場合、
 - (1) 貴社はクーリング・オフ通知がなされた全ての案件で契約代金全額の返金をしていますか。
 - (2) 一部の案件については一部返金しかされていないという場合は、その件数及び一部返金にとどまった理由をご教示ください。
 - (3) 全く返金されないことがある場合は、その理由をご教示ください。
- ③ クーリング・オフ通知がなされたのが契約日から8日を経過していた場合、返金対応に違いはありますか。

以 上