

回 答 書

令和7年3月12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

〒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

前略

2025年(令和7年)2月18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。)の質問書に対して、以下、回答します。

1 質問事項①

【質問】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。

【回答】契約締結時に相手方に示す「ロードサービス作業報告書兼請求書」の裏面には、「クーリング・オフのお知らせ」と題し、手続きが詳細に記載されています。当該書面の表面には赤字で「裏面も充分にご確認ください」との記載があり、注意喚起をしています。

2 質問事項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)

【質問(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

【回答(1)】契約代金全額の返金はしておりません。全ての案件において経費がかかっているため、一部のみ返金することになっています。

【質問(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。

【回答(2)】案件のうちのほとんどが一部返金です。一部返金にとどまった理由は、契約の相手方も納得の上で作業をしているし、経費もかかっているからです。

【質問(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。

【回答(3)】全く返金されないという案件はこれまでありませんでした。

3 質問事項③

【質問】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。

【回答】クーリング・オフ期間が経過している場合は、返金対応をしないことにしています。

草々