

2025年（令和7年）5月9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

申 入 書

当法人が貴社に送付しました2025年2月18日付け質問書に対しまして、同年3月12日付け回答書をご郵送いただきました。

上記回答につきまして、以下のとおり、申入れをさせていただきます。

- 1 貴社の回答によりますと、消費者からクーリング・オフ通知がなされた場合にも全額の返金をするのではなく、「ほとんどが一部返金」であるとし、その理由は「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」と主張しておられます。

しかしながら、貴社のこのような対応は、以下に述べますとおり、特定商取引法が定めるクーリング・オフ制度の趣旨に違反するものです。

- 2 クーリング・オフとは、契約意思が不安定なまま契約をしてしまった消費者を保護するため、契約の申込み又は締結後の一定期間は、消費者が無条件で申込みの撤回又は契約の解除を行うことができる制度です。クーリング・オフがされますと事業者は既払代金について全額の返金義務を負いますし、提供済み役務の対価を消費者に請求することも一切できません（同法9条1項ないし7項をご参照

ください)。

すなわち、消費者の「納得」や発生した「経費」の有無を問わず、既払金額については全額返金されるべきものです。特段の法的理由がないにもかかわらず、返金の減額要求を消費者に対して行うこと自体、債務履行拒否又は不当履行遅延に該当します(同法7条1項1号)。

また、万が一、交渉過程において、不実告知(同法6条1項5号)や威迫・困惑(同法6条3項)によるクーリング・オフ妨害行為がなされた場合、3年以下の懲役又は300万円以下の罰金が科せられる(同法70条第1号)ほか、指示(同法7条)や業務停止命令(同法8条)等の行政処分の対象となります。

- 3 当法人としましては、消費者から法定期間内にクーリング・オフがなされた場合は全額返金の対応をしていただくよう、また、法定期間経過後であっても書面不備等がある場合には同様に全額返金の対応をしていただくよう、貴社に対して申し入れます。

本件の申入れに対しまして貴社からご意見がある場合は、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。

以 上