

2024年（令和6年）5月13日

〒150-6034

東京都渋谷区恵比寿4丁目20番3号 恵比寿ガーデンプレイスタワー34階

株式会社クリア

代表取締役 勝 沼 潤 殿

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〕 北はりま司法書士事務所

司法書士 今井 俊之

TEL 0795-38-7616 FAX 0795-38-7617

質 問 書

当法人から貴社に対する、2024年（令和6年）2月5日付申入書（以下「本件申入書」といいます。）に対しまして、貴社発2024年3月4日付回答書（以下「本件回答書」といいます。）を受領いたしました。本件申入書の内容につきまして、適切にご対応いただける旨のご回答をいただきありがとうございます。

本件回答書の内容を踏まえて、確認させていただきたい点がございしますので、

次のとおり質問をさせていただきます。恐縮ですが、本書面到達の日の翌日から1か月以内に、当法人事務所まで文書をもってご回答くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、本書面並びに本書面に関する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本書面に関する経緯・内容については、すべて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。

1 本件回答書第1項「1 対応について」

- (1) 貴社ご指摘の「改善すべき項目」とは何か具体的にご教示ください。また、貴社において「早急に改善する」という改善策の具体的内容をご教示ください。
- (2) 貴社ホームページによりますと、メニュー・料金のページには「90%アフター保証！ご契約いただいた回数を通していただいた後は、通常の脱毛プランの価格より最大90%OFF価格で脱毛施術を受けて頂けます」との記載があり、2023年12月13日時点の記載と比較し、何ら変更がなされておられません（2024年3月13日現在）。前記二重線で示した通常の脱毛プランの価格とは、主として締結されるエステティックサービス契約の契約締結時の価格であることを明示する表現に改められるべきと当法人としては考えますが、この点について貴社のご見解及びご対応をご教示ください。
- (3) 「当該事項について、顧客から申出があった場合は、・・・法令に則り適切に対応」するとございますが、ここでいう法令に則った適切な対応とは、顧客が特定商取引法第48条第1項に定めるクーリング・オフの権利を行使した場合、その要件が具備する限り、支払いを受けた代金全額を顧客に対してご返金いただけることをも意味しているのでしょうか。顧客から申出があった場合の、貴社における法令の要件具備の判断方法その他の実務的な運用につきましてご教示ください。

2 本件回答書第1項「2 アフター保証制度について」

「2022年5月から、アフター保証制度についての表記を改善して」、「施術部位、アフター保証の対象プラン、および割引の対象となる役務の明示を行って」いるとのことですが、本件申入書第2第3項で指摘しておりますアフターサービス特約に基づき提供される「役務の内容」（特定商取引法第58条の22第1項第2号イ）、「役務の対価」、「支払の時期・方法」、「役務提供期間」（特定商取引法第58条の22第1項第2号ハ）の具体的な表示の方法について、貴社の約款や、顧客に交付している契約書その他の書類の書式を提示のうえ、ご教示ください。

以上