

令和 6 年 5 月 17 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 殿

神戸市長田区浜添通 2-1-2-1

株式会社関西住宅設備

代表取締役 桑原 亮



冠省

2024年（令和6年）4月30日付質問書（以下「本質問書」といいます。）に対し以下のとおり回答いたします。

本質問書においてご質問を頂いた特定商取引法第7条1項に基づく指示に対しては、本書面別紙と同一内容の改善計画書を兵庫県に提出し、報告しております。改善報告書の原本は提出済であるため、その元データのご提供であることはご容赦ください。

当社として、当社の業務について違反行為があるという指摘を受けた事実を真摯に受け止め、今後同様の違反行為が生じないように別紙改善計画書に従い業務改善に真摯に取り組んでいく所存です。

以上、ご確認いただけますと幸いです。よろしくお願いたします。

草々

【別紙】

令和 6 年 5 月 17 日

兵庫県知事 様

神戸市長田区浜添通 2 - 1 - 2 - 1

株式会社関西住宅設備

代表取締役 桑原 亮



改善計画書

令和 5 年 3 月 1 4 日付け兵庫県命令消総第 1 3 6 6 号で指示を受けた内容については、下記のとおり改善します。

(指示の内容に対する改善計画)

1 違反行為の発生原因およびそれに対する分析結果

(1) 契約書の記載不備について

弊社は、消費者から本件役務に関する見積もり依頼を受けた際、弊社の提携する下請業者に依頼するなどし、同業者が当該消費者宅などを訪問して修理等の役務提供に当たっていました。その際、弊社から下請業者に対して、契約書に記載すべき内容を指導していましたが、徹底した

事前の指導、および、事後的に下請業者が契約書に記載した内容を確認して不十分な場合に再度指導を行うことを行っておらず、下請業者任せにしていたことが、今般のような事態に要因であると考えています。

(2) インターネット上の価格記載について

弊社において、すでに令和4年10月頃（蜂の駆除業務については令和4年4月頃）に、広告業者に依頼してその価格の表示を「3300円～」との記載に改めています。原因事実が上記時期以降に安価な金額が表示されていた事実を指摘するものであれば、それは上記修正の際に修正漏れがあった箇所であると考えられます。

(3) クーリングオフ妨害および不実告知・困惑させる言動について

これまで、顧客対応につき、弊社において窓口となる担当者を置かず、同顧客を担当した下請業者に任せていました。これは、顧客に対応した業者であればよく事情を理解しているだろうとの理由によるものですが、下請業者に顧客とのやり取りを一任したことによって、下請業者は、「元請（弊社）から監視されている」、「何か問題があれば、元請（弊社）から指導を受け、最悪の場合には取引が停止される」といった意識を持たなくなり、結果として、下請業者に対する指導・監視が

不十分なものとなってしまったものと考えています。また、下請業者に対して、取引関係を開始した当初には、特商法に関する説明を行っていますが、下請業者に対して定期的にそのような指導を行っていなかったことが特商法等違反となる結果を招いたものと考えています。

2 今後の改善策について

(1) 契約書面の記載不備について

先般、貴センターより聴取を受けた際に、弊社の契約書面の記載について十分なものも見受けられるとのご意見を頂いたところですので、今後は、契約書面にそのような模範例に従った記載内容を記入すべく、下請業者に対する指導を徹底したいと考えています。

また、今後、弊社において契約書面の記入内容に関する簡単な手引きのようなものを作成して下請業者に対して交付することなども検討しています。

(2) インターネット上の価格記載について

再度、インターネット業者に依頼して、削除・修正漏れがないかを確認する予定です。

(3) クーリングオフ妨害および不実告知・困惑させる言動等について

今後、弊社において、顧客対応の窓口となる担当者を置き、下請業者に役務を提供させた場合で、その顧客たる消費者から弊社宛にクーリングオフの申し入れなどがあれば、弊社の上記担当者が消費者とのやり取りを行おうと考えています。また、弊社代表者や上記担当者においては、専門家（弁護士）や貴センターにご相談を差し上げつつ、特商法等の法令遵守を徹底する所存です。

また、それだけではなく、下請業者の消費者に対する対応に問題（暴言等）があるケースについては、改めて下請業者に対して社会人一般としての常識的対応および特商法の規定に従った行動を行うよう指導を徹底する所存です。

以上