

2024年6月28日

適格消費者団体  
認定NPO法人 ひょうご消費者ネット  
理事長 鈴木 尉久 殿

株式会社クリア  
代表取締役 勝沼 潤



回答書

第1 貴法人からいただいた令和6年5月13日付け「質問書」に対する弊社の回答

1 「改善すべき項目」と「改善策」について

本件は、「アフター保証」制度の保証内容について、その意味が曖昧であるという点が問題になっていたと認識しております。

そのため、2022年5月以降、弊社では、保証内容について、顧客への口頭での説明だけでなく、約款（同封資料参照）の中で文面で明示するように運用を変更させていただきました。

このような改善を行った結果、2023年の年間集計において、運用変更後の契約については、「アフター保証」を起因とした顧客トラブルは発生しておりません。

ご指摘いただきました保証内容については、今後も顧客にとって明瞭である内容に適宜修正していく所存でございます。

2 HPの表記について

アフター保証に関しては、2022年5月より、お客様が保証の適用を申し出たタイミングでの割引制度というように説明をしております。

適用される価格がいつ時点での価格なのかについて明示が必要か否か、顧問弁護士とも相談の上、適切な表示を行うようにして参ります。

3 対応について

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おります。

具体的には、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おります。

引き続き、法令遵守を徹底するとともに、消費者にとってより分かりやすい商品、役務となるようにして参ります。

ご質問いただいた内容に対してですが、対応に関してはクーリングオフを意味しており、個別の事情を勘案して適切に対応して参ります。

4 アフター保証制度の説明書類について

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おります。

具体的には、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おります（同封資料参照）。

引き続き、法令遵守を徹底するとともに、消費者にとってより分かりやすい商品、役務となるようにして参ります。

第2 ご指摘に対する弊社の対応方針

この度は、弊社のサービスについてご指摘をいただきまして、誠にありがとうございます。誠にありがとうございました。

貴法人からのご指摘もございました、アフター保証については、引き続き、お客様に誤解を与えないよう、弁護士の意見も踏まえながら改善に努めて参ります。

弊社は、必要に応じて行政機関のご支援もいただきながら、適切な表示に努めて参りますので、今後とも何卒よろしくご願ひ申し上げます。

以上