

平成31年1月20日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会御中

株式会社SCCS

代表取締役 フェルナンデスジムウエルムンド



回答書

貴下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。さて、平成30年11月28日付け貴協会から当社宛てに送付された「申入書」に対し、次のとおりご回答申し上げます。

1 物品引渡拒絶の場合の再査定条項の使用停止の申入れに対する対応

貴協会より、弊社訪問購入に係る売買契約書（以下「本件売買契約書」といいます。）の「本売買契約の対象となる商品については、本日の商品のお引渡しを拒否することができます。ただし、お客様が本日の商品のお引渡しを拒んだ場合は、改めて査定のお申込みをいただき、改めて弊社査定員による査定をさせていただく必要がございます。」のただし書部分の文言について、消費者に対し、再査定の申し出という手続的負担ないし条件を課すものであり、事実上、消費者に当日の引渡しを強制するものとして、特定商取引法58条の10の趣旨に反する等の指摘を受けました。

弊社は、貴協会からの上記文言に関する使用停止の申入れを受け、本件売買契約書中の上記下線部分の文言（本件契約書表面と裏面の計2箇所）について、速やかに削除をすることに致しました。

2. クーリング・オフの場合の代金返還先履行条項の使用停止の申入れに対する対応

また、貴協会より、本件売買契約の「ご契約者からの本売買契約の申込みの撤回又は解除（クーリング・オフ）の対象商品分の代金返還が弊社にて確認でき次第、同対象商品をすみやかにご契約者様にご返送いたします。」との文言について、民法546条が定める契約が解除された場合の原状回復の同時履行の定めにして、売主たる消費者の権利を制限し又は義務を加重しており、代金返還を先履行とするのは信義則に反して消費者の利益を害する旨の指摘を受けました。

元来、弊社が本件売買契約において上記文言を導入した趣旨は、クーリング・オフの際に、弊社が購入した物品を返還したものの、代金返還が一向にされないケースが頻発したためでありましたが、貴協会からの上記文言に関する使用停止の申入れを受け、代金返還を先履行とすると解釈しうる上記文言から、民法546条が定める同時履行を前提とした

文言に改訂することに致しました。すなわち、上記契約原文言から、「ご契約者様からの本売買契約の申込みの撤回又は解除（クーリング・オフ）の対象商品分の代金を弊社に返還いただけない場合は、同対象商品をご契約者様にご返送できない場合がございます。」との文言に改めました。

3. 改善・是正の要望に対する対応

貴協会より、改善を要望された、電話勧誘の方法・態様につきましては、訪問購入にかかる対象物の種類（貴金属類等）を、電話での勧誘の際に明示し、顧客から勧誘要請があった物品類のみを訪問購入する運用を徹底していく所存です。

以上