令和８年１１月６日

〒５４０－００１２
大阪市中央区谷町２－４－３
株式会社シンエイ　御中

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟
理事長　堀　田　伸　吾

（連絡先）
〒９５０－０９６５
新潟市中央区新光町６番地２ 勤労福祉会館３階
担当事務局　髙　杉　陽　子
ＴＥＬ　０２５－３８４－４０２１
ＦＡＸ　０２５－３８４－４０２２

ご　連　絡

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

当団体からの令和８年７月１５日付「ご連絡」に対し、同年１０月１４日付「今後のご対応について」をお送りいただきありがとうございました。

同書面によれば、貴社は、契約書兼請求書裏面の【クーリング・オフの適用について】１項ないし３項の記載を改めた新しい契約書兼請求書の作成・準備を完了したものの、現場での運用の都合上、旧契約書兼請求書から新契約書兼請求書への切り替えが未だ完了しておらず、完全な切り替えが完了した段階で、改定後の契約書兼請求書の写しの送付及び旧契約書兼請求書の最終使用年月日の報告をされるとのことでした。

しかしながら、貴社から令和８年６月２５日付回答書により上記各項を削除し使用しない旨のご回答をいただいてから、既に４か月近くが経過しております。当団体の令和８年５月２０日付申入書において指摘したとおり、上記各項の記載は、クーリング・オフの対象となる取引について、消費者にクーリング・オフができないかのように誤認させるものであって、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）第６条第１項第５号の不実告知に該当するものです。旧契約書兼請求書が使用され続ける限り、消費者がクーリング・オフの機会を失うおそれが

継続することになりますので、早急な対応が必要です。

つきましては、下記の点について、本書面到達後２週間以内に、上記連絡先宛書面にてご対応・ご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、申入れに対する貴社のご回答の有無・内容及びそれ以降の経緯、内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

記

1　改定後の契約書兼請求書の写しの先行送付

改定後の契約書兼請求書は既に作成・準備が完了しているとのことですので、旧契約書兼請求書からの切り替えの完了を待たず、その写し（表面及び裏面）を先行して当団体までご送付ください。当団体において、改定後の記載内容を確認させていただきます。

2　旧契約書兼請求書の使用停止及び切り替え完了の予定時期

旧契約書兼請求書の使用を速やかに停止し、新契約書兼請求書への切り替えを完了してください。あわせて、切り替え完了の予定時期をご教示ください。

3　旧契約書兼請求書を交付した消費者への対応

旧契約書兼請求書を交付して契約を締結した消費者から、クーリング・オフの申出があった場合には、当該消費者が上記各項の記載によりクーリング・オフができないものと誤認していた可能性があることを踏まえ、特商法第９条の趣旨に則り、誠実かつ適切に対応してください。また、そのための社内での対応方針をご教示ください。

以　上