

再 申 入 書

令和4年7月19日

〒002-8043

札幌市東区北48条東2丁目1番1-103号

合同会社高翔工業

代表社員 高木 洋介 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろうビル3階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三四彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

- 1 当法人は、貴社に対して令和4年5月12日付けで申入れを行い、当法人の申入れに対して令和4年5月18日付けにFAXでの回答がありました。

貴社からの回答を当法人のホームページにて公表した後、複数の消費者から当法人に対して貴社に関する情報提供がありました。それらの情報提供によると、貴社が消費者に対する返金対応の窓口とする携帯電話番号（090-5226-5510）に対して消費者から電話をかけても電話がつながらず、消費者が貴社に対して返金を求めることができないとされています。

- 2 貴社が返金を求める消費者の窓口として表明された電話番号に実際にはつながらないのであれば、消費者は貴社に対して返金を求めることが事実上困難になります。したがって、貴社は消費者による返金の求め（履行の督促）をできなくす

るようにしているものと言わざるを得ず、貴社は消費者への不当利得の返還につき正当な理由なく遅延又は拒否をされていると評価できます。また、消費者からの苦情に対して、電話で苦情を受け付ける担当者の不在等を理由に電話での対応に応じず、返金を遅延又は拒否させる行為をされているとも評価できます。

- 3 改めて、当法人は、貴社に対して、消費者との間での令和3年から令和4年にかけての降雪期間又は契約期間に関する除排雪サービス契約に基づき、消費者から受け取った代金のうち、既実施分の回数に対応する代金額を控除した後の貴社の不当利得額を直ちに返還するように求めます。

貴社は、消費者に対して、ホームページに公表する等の方法により、不当利得の速やかな返還を行うことを周知し、かつ、不当利得の返還を受けられる個々の消費者に対して個別に通知をするように求めます。以上の返還の実施状況、及び、周知並びに通知の実施状況につき、当法人に対して速やかに報告してください。

- 4 以上の申入れに対する貴社のお考えと消費者に対する返還の実施状況、公表及び通知の実施状況に関する報告を、令和4年8月12日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。

貴社からのご回答の有無及びご回答・ご報告いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等に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。

謹白