

2022年6月～新制度に伴う契約フロー等変更のご案内

2022.6.23 株式会社環境保全研究所

謹啓

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。さて、2022年6月に開始いたしました新制度における、お客様の情報登録や契約手続き、クーリング・オフ制度、新制度の新契約種提供開始に合わせて制定しました販売代理店規程等につき、次の通りご案内いたします。新制度リリース後のご案内となりますことをお詫び申し上げますと共に、ご理解とご協力を賜りたく、なにとぞお願い申し上げます。

【1】お客様の情報登録や契約手続きについて

●従来運用における問題とリスク

従来運用	問題	リスク
契約申込に関わる情報登録等を契約者本人以外が行っている。	代理登録を行う者に代理権の証がない。本人の同意の証が曖昧である。	お客様から「知らない」と言われたら契約不成立となり、かつ、私文書偽造等を問われるリスク。
	他人の情報を登録、それをうい他人になりすまして商品購入等ができる。	不正登録のリスク。 そこから派生し、何らかの犯罪に至るリスク。
契約は契約者本人と紹介者(上位店)間で結ばれる。	法に定められた、お客様に対する書面による告知義務や告知内容等、従来の契約のやり方では、100%対応できていると保証できない。証跡も曖昧である。	法令違反となるリスク。
	法改正が続く中、都度適切に契約書を適法させる必要があるが、従来の契約のやり方では、版管理徹底が困難、適法が保証できない。証跡も曖昧である。	法令違反となるリスク。

【補足】代理人には、法定代理人と任意代理の2種類があります。上記の、契約申込に関わる情報登録等を代行する者は、後者の任意代理人にあたり、現行法では、本人と代理人との合意による委任契約が必要です。委任契約により代理権が発生し、また、代理権の範囲は、委任契約にて定められます。現状行為は、委任契約のない第三者の代行による契約や登録にあたり、民法において無効と判断されます。

●今後について

従来運用には前述表の課題と法的リスクが存在しており、コンプライアンスを重視する新制度においては、これらを見直す必要がありました。これら問題を全て解決しつつ、顧客獲得活動を停止させない方法を模索しました結果、2022年7月より、まずは、web契約の仕組みをリリースし、これに契約を一本化することにいたしました。web契約の手続きの流れ、契約の内容につきましては顧問弁護士の確認を得ており、法令遵守の内容となっております。

※ web契約の流れにつきましては、別途、動画等にて詳細ご案内の予定です。

※ 7月リリース時点でのweb契約対応契約種は「一般」「愛用者登録」「愛用者特約」「店舗登録」「特

約 A」「特約 B」となっております。法人格向けの契約種は後日リリース予定です。それまでは、当社にて顧客登録等の運用を行います。

- ※ 特定商取引法の対象となる「愛用者特約」「店舗登録」「特約 B」「特約 A」におきましては、まだ電子契約が認められていないため、法改正が行われるまでは、必ず書面による契約書がお客様に手渡される必要がありますが、電子契約が認められた契約種(法人格ランク)においては、今後電子契約化により印紙代等の費用削減を進めてまいります。

《web 契約の特徴》

- 当社が全契約種の適法契約内容を用意します。当社 web を通じてお客様と当社間で契約を結びます。契約内容は、契約者合意のもと、紹介者たる上位店、属する全国販社等、情報共有が必要な方々と共有いたします。
- 紹介者たる上位店の指定や契約金振込口座の指定など、必要仕様は対応済です。
- お客様への契約書面の発送は当社が担います。印紙が必要な契約種においては、当面の間、当社が印紙代および郵送代を負担いたしますが、将来的には契約金を受領されます上位店様に、還元額計算書上等で印紙代相当額を請求させていただくことを検討しております。予めご承知おきください。

【2】新制度の新契約種提供開始に合わせて制定しました販売代理店規程について

表題の通り、新制度-新契約種リリースに合わせ、販売代理店規程を制定しました。傘下を保有できる契約の販売代理店様（例：既存契約における代理店以上、新契約種における法人取扱店 B 以上）向けの内容となっており、上位店としての役割や、業務代行クラウドシステム上の金銭に関わる情報、及び、新制度におけるランクアップ条件等の情報をまとめております。

これは、民法が定める定型約款に該当し、法の変更時のほか、提供サービスのために必要な変更をすることができるものとなっております。新制度以降に契約の販売代理店様のみならず、既存の販売代理店様にも、当規程をご認識いただき、ご活用いただきたく思います。別紙にて初版を提供いたします。

7月以降、最新版はいつでもこちらでご確認いただけます。 <https://www.kankyo-daiko.jp/contract/>

【3】契約種と契約フローについて

(注記) KH=環境保全研究所

契約名称	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 一般 ➤ 愛用者登録 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 愛用者特約 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 店舗登録 ➤ 特約 B ➤ 特約 A 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 法人取扱店 B ➤ 法人取扱店 A ➤ 法人特約店 ➤ 法人卸売店 ➤ ウルトラ販社 ➤ 全国販社
できる事	自己消費	自己消費	自己消費／自サロン等で小売	自己消費／自サロン等で小売／自傘下の勧誘／自傘下への販売
内部通称	愛用者	愛用者	小売可の愛用者	法人格再販者

特定商取引法規制	なし *リアル講習会場での商品販売は訪問販売取引規制、後述※2を参照	訪問販売取引	業務提供誘引販売取引	なし (法人格は規制対象外)
契約時の特記事項	書面なし	契約は書面が必須。著名捺印不要。赤字で重要事項の通知義務あり。	必ず「概要書面」を渡し、説明し同意を得たうえで契約へ。契約は書面が必須。著名捺印不要。赤字で重要事項の通知義務あり。	書面。著名捺印不要。
契約の流れ	⇒お客様メールアドレス等の情報を伺う。 ⇒上位店 ID を入れた契約招待メールを発信。 ⇒ KH の web 契約にてお客様が手続き。 ⇒ 完了時に契約番号発行(契約書は PDF にてダウンロード可) ⇒ 契約時情報を代行システムに自動登録、お客様にログインご案内メールを発信。	⇒お客様メールアドレス等の情報を伺う。 ⇒上位店 ID を入れた契約招待メールを発信。 ⇒ KH の web 契約にてお客様が手続き。 ⇒ 完了時に契約番号発行(契約書は PDF にてダウンロード可) ⇒ KH が契約者の振込証跡を確認し承認後、契約書を郵送★ ⇒ 契約時情報を代行システムに自動登録、お客様にログインご案内メールを発信。	⇒お客様メールアドレス等の情報を伺う。 ⇒上位店 ID を入れた契約招待メールを発信。 ⇒ KH の web 契約にてお客様が手続き。 ⇒ 完了時に契約番号発行(契約書は PDF にてダウンロード可) ⇒ KH が契約者の振込証跡又は店舗の証を確認し承認後、契約書を郵送★ ★ ⇒ 契約時情報を代行システムに自動登録、お客様にログインご案内メールを発信。	*7月時点、法人格契約は手動運用となります。 ・新規契約は法人取扱店 B のみ可能です。 ・法人取扱店 B 以上にはランクアップ条件が適用されます。詳しくは、別途ご案内の「販売代理店規程(2022年6月制定)」をご覧ください。 新規登録およびランク変更につきましては、全国弊社様経由のご依頼にて承ります。その際、法人格・法人代表・契約金の証跡が必要です。
クーリング・オフ	なし	あり(上記★を起点)	あり(上記★を起点)	なし
印紙代	なし	200円(2号文書)	200円(2号文書) ※店舗登録：なし	4,000円(7号文書)

【4】クーリング・オフについて

2022年6月より、電子的方法によるクーリング・オフ(=消費者は無条件で契約を解除できます。消費者に対し損害賠償、違約金の請求はできません。)が可能となりました。

消費者は、従来のはがきによる通知のほか、事業者のメール、Twitter、Facebook、Instagram、LINE や、携帯電話のショートメッセージ、FAX、ホームページ上のフォームなど様々なルートから通知を行うことができます。申し出は、直接上位店、全国弊社、当社(以下、KH)等にされる場合があり、いずれも有効です。

KH では 2022 年 6 月以降提供の契約書上にて、クーリング・オフのご連絡はこのアドレス宛てが確実に

す、と記載しご案内しています。ご活用ください。「contract@kankyo-hozen.com」

クーリング・オフには期限があり、「消費者が事業者から法定書面を受領してから8日間（連鎖販売取引・業務提供誘引販売取引については20日間）」と定められています。新制度の運用では、上記表の★のタイミングを起点とします。お客様手元到着は郵送日から数日後となることを鑑み、申し出が期限を多少超えていても、クーリング・オフを受ける必要があります。

消費者の解約意思を受け止め、消費者センター等へのクレームに至らぬよう、多少の遅れは許容したほうがよいと顧問弁護士からアドバイスも受けています。

クーリング・オフ申し出には、契約年月日、契約者名（お客様名）、契約者電話番号、購入品名や契約金額、クーリング・オフの通知を発送した日等、お客様と契約を特定するための情報が必要です。フリーフォーマットです。

申し出に不足があり特定できない場合、お客様に連絡し、意思確認とともに不足情報を得るようにしてください。思いとどまるよう説得や、妨害などを行わないでください。

（※2）リアルの講習会場（ホテル、販売代理店様サロン等）にて商品を販売する場合、訪問販売取引の規制を受け、クーリング・オフ8日が適用されます。現地販売時に利用いただく書面はKHにて用意しております。

講習会や体験会の会場にてお客様が契約を希望する場合、契約種に合わせて説明、必要書類の提供を行ってください。

なお、クーリング・オフは法人には適用されません。

●クーリング・オフ運用は①と②の2つ

①

②

リアル講習会等で販売 （訪問販売取引）	愛用者特約 （訪問販売取引）	店舗登録／特約B／特約A （業務提供誘引販売取引）
<ul style="list-style-type: none">・クーリング・オフ8日・現金で買った3千円未満の品はクーリング・オフ対象外・お客様の意思で使用した健康食品、化粧品、毛髪用剤及び石鹸、浴用剤、合成洗剤、洗浄剤（ほか現在扱っていない品については記載を略す）はクーリング・オフ対象外・お客様が支払い済みの契約金、クーリング・オフ対象の商品代金を速やかに返還する・お客様が返品を希望する場合、費用はリアル講習会等で販売を行った販売者が負担	<ul style="list-style-type: none">・クーリング・オフ20日・お客様が支払い済みの契約金、商品代金等の一切の金銭全額を速やかに返還する・お客様が返品を希望する場合、費用はKHが負担 <p style="border: 1px dashed black; padding: 5px;">*訪問販売のクーリング・オフは本来左記のとおり。今回は右記に揃え、運用を一本化し、お客様及び販売代理店様の負担軽減を図ります。</p>	<ul style="list-style-type: none">・クーリング・オフ20日・お客様が支払い済みの契約金、商品代金等の一切の金銭全額を速やかに返還する・お客様が返品を希望する場合、費用はKHが負担

《運用イメージ》

① リアル講習会等で販売（単発的に商品説明とセットで行われる対面販売）

1. 会場で買われたお客様は、購入品に添えられたクーリング・オフの連絡先（販売時に主催者名等の販売者名が記入済となっている）に連絡し、クーリング・オフを申し出る。
2. 当販売者は、お客様手元の記録から、購入日や購入内容等を確認し、クーリング・オフ対象の場合、上記①に記載の内容に従ってお客様へ返金を行う等、当販売者が責任を持って対応する。

② 愛用者特約 及び 店舗登録/特約 B/特約 A（業務代行クラウドシステムに関わる販売）

1. お客様は、クーリング・オフの申し出をメール等で、上位店・全国販社・KH等宛てに通知する。
2. お客様やクーリング・オフ対象契約が特定できない場合、通知を受信した販売代理店は通知時の連絡先に連絡し、お客様及び対象契約の特定を試みる。
3. 申し出がクーリング・オフ期限 20 日を多少超えていても、クーリング・オフ対象とし「お支払い済契約金及び商品代金の全額を返金する」旨を伝える。判断に悩む場合には自身が属する全国販社に相談する。お客様から商品を返送したい旨申し出があれば、KH に着払いにて送付するように伝える。クーリング・オフの申し出を受信した販売代理店が契約金を受領している場合は速やかに返金する。合わせて、KH のほか、上位店等情報共有が必要と思われるところにクーリング・オフ実施を報告する。
4. KH は上記報告を受け、お客様にクーリング・オフ対象の商品代金（開封済、使用済を含む）を返金する。お客様と対話する際には「お支払い済契約金及び商品代金の全額を返金します。お手元にあるご不要な未使用品はお手数ですがまとめて着払いでKHへ送付ください。」と伝える。
5. 業務代行クラウドシステムの売上修正、手数料やポイントの修正は行わない。

【4】勧誘時の留意点

新制度におきましては前述の通り、特定商取引法やクーリング・オフなど配慮が必要な事項が存在いたします。お客様との不要なトラブルを避けるためにも、勧誘の際は、次の点にご留意くださいますようお願いいたします。

- ・お客様の意思を尊重し、お客様に契約や購入を強いらぬ。勝手にお客様の代行をしない。
- ・契約種ごとに定められた必要な手続きを正しく案内する。

なにとぞ、引き続きご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬白