[redacted] [redacted]

令和８年（2026年）７月15日

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長　野々山　宏　殿

東京都豊島区東池袋二丁目62番８号1206
株式会社Creation
代表取締役　　堤 海斗 [redacted]

回　答　書

拝啓　貴団体におかれましては、消費者の権利擁護のためご尽力されていることに深く敬意を表します。

さて、貴団体より2026年６月26日付でお送りいただきました「差止請求書」（受付通番G02287874000100001号）につきまして、下記のとおり回答申し上げます。なお、本回答が貴団体のご指定の期限に照らし遅延いたしましたことにつきましては、社内における事実関係の確認等に時間を要したためであり、この点につきましては、お詫び申し上げます。

記

第１　ご指摘全般について

当社は、貴団体からいただいたご指摘の一つ一つを重く受け止めております。消費者の皆様に安心して当社のサービスをご利用いただくことが何よりも重要であるとの認識の下、以下のとおり、具体的な改善に取り組んでまいります。

第２　特定商取引法第９条の適用に関するご説明について

訪問販売の方法により工事請負契約をご締結いただく消費者の皆様に対する、特定商取引法第９条（クーリング・オフ）の適用に関するご説明の在り方につきまして、貴団体からいただいたご指摘を真摯に受け止めます。

今後は、同法第２６条第６項第１号の定める要件を満たすと認められる場合に限り、クーリング・オフの適用がない旨をご説明することを徹底いたします。

[redacted]

具体的には、広告表示額と実際にご請求する金額との間に開きが生じ得ることをあらかじめ明確にご説明した上で、お客様ご自身の明確なご依頼の意思を確認するプロセスを整備いたします。これらの取扱いにつきましては、従業員はもとより、外注作業者（業務委託契約に基づき作業に従事する個人事業主を含みます。）に対しても周知徹底し、法令遵守のための教育を改めて実施いたします。

第3　クーリング・オフに基づく返金対応について

クーリング・オフの意思表示をされた消費者の皆様への対応につきまして、貴団体からいただいたご指摘を真摯に受け止めます。

今後は、正当な理由なく返金をお断りすることのないよう、返金対応に関する社内フローを整備するとともに、従業員及び外注作業者に対する教育を徹底いたします。外注作業者が対応した契約に関するものも含め、当社が最終的な責任を持って返金対応にあたる体制を整えてまいります。

第4　ウェブサイト上の料金表示について

当社のランディングページにおきましては、現状におきましても、最低料金だけでなく、作業内容ごとの料金を具体的にご確認いただける料金表ページへのリンクを設けております。

もっとも、貴団体からいただいたご指摘のとおり、消費者の皆様にとって当該料金表が特定しにくい、あるいは発見しづらいものであるとすれば、この点は真摯に受け止め、改善いたします。具体的には、ランディングページに表示する料金の直下に、作業料金は具体的な作業内容によって異なること、表示は特定の作業を前提とした料金であることを分かりやすく注記した上で、当該注記から料金表へ直接遷移できるよう、ランディングページの構成を改訂いたします。

第5　今後の対応について

以上の改善につきましては、2026年8月を目途に実施し、実施後も継続的に運用状況を確認の上、必要な見直しを行ってまいります。実施状況につき貴団体からお問い合わせをいただいた場合には、可能な範囲で誠実にご説明いたします。

[redacted] :211429

貴団体には、当社が消費者の皆様に安心してご利用いただけるサービスの提供に努めていることをご理解賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

敬具

以上