

# 既払い不足時の中途解約ガイドライン

～ 既払不足時の中途解約対応について ～

## 本ガイドラインの主なポイント

- 既払不足\*のお客様からの中途解約申出に対し、「既払不足額の一括払いを条件」に中途解約を躊躇させたり、「一括払いができれば解約できません」とする対応は特商法（中途解約妨害）に抵触するおそれがあります

\* 既払い不足：既払金 < 既利用済代金

分割払い契約を利用したお客様が、その利用済代金より分割支払額の方が少ない状態のこと

- 既払不足であっても中途解約申出があった時点で速やかに解約手続きをとり行うこと

## 既払い不足時の中途解約方法

- 契約有効期限間近の中途解約申出は、特に注意して対応すること  
※解約手続きが契約有効期限日以降に遅れた場合でも、当初中途解約の申出があった日を解約受付日として解約手続きを行うこと（その場合、有効期限切れを理由に解約手続きを拒否しないこと）
- 解約受付後は遅延なく中途解約手続きを行い、解約精算書を交付すること
- 既払不足額は、お客様の要望を重視し、双方の合意に基づき支払方法を決定すること  
※既払不足額の精算（請求）方法について、下記A～Cなどの方法を参考にあらかじめクレジット会社と協議の上、取り決めておくこと

### 【支払方法の参考例】

A	一括繰上げ精算	解約手続きを行い、お客様に既払不足額を一括でお支払いいただく
B	マイナス処理（赤伝） 自社分割請求	解約手続きを行い、事業者がクレジット会社に赤伝を切る その上で事業者よりお客様に直接必要額を分割請求します
C	加盟店繰上げ返済 自社分割請求	解約手続きを行い、事業者がお客様の残債をクレジット会社へ一括繰上げ返済する その上で事業者よりお客様に直接必要額を分割請求します

※契約締結時に既払い不足時を含む中途解約精算方法の説明を丁寧に行い、理解を得ておくこと

※分割払いを利用されているお客様は、既払額と比べて施術が大幅に先行しないよう配慮すること

