

平成31年4月11日

東京都渋谷区宇田川町36-22ノア渋谷パート2 302
株式会社ラッシャーマン
代表取締役 川崎 貴志 殿

〒260-0013

千葉市中央区中央4丁目13番10号

千葉県教育会館5階

特定非営利活動法人消費者市民サポ一

理事長 拝 師 徳 彦



申入書（第3回）兼問合せ書

平成30年10月3日付の当法人の申入れを受け、貴社HPの「いつでも解約可能な定期コース」との記載から「いつでも」との記載を削除頂きました点、また、指摘させて頂きました「定期コース」の1回目の内容が「約7日分/6包」であることが分かる記載をして頂きました点につき、感謝申し上げます。

さらに、同申入れを受け、「解約可能な定期コース」との記載の下に、「解約可能」という文字よりも大きな赤字+黄色マーカー強調で、「中止・休止には条件があります。初回時は商品お届け日から2日以内、2回目以降は5日以内(いずれも土日祝日を除く)にお電話にてご連絡くださいませ。」との記載をして頂きましたこと、重ねて感謝致します。

もっとも、定期コースの解約条件の記載に関して、未だ問題があると思われる箇所がありますので、下記のとおり申し入れをいたします。

つきましては、本申入書に対する貴社の具体的な対応を、平成31年5月10日（金）までに、当法人までご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本申入書、貴社からの回答の有無及び回答の内容は、法人の活動目的のため、原則として、当法人のHP (<http://sapochiba.com>) において公表させていただきますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 申入れの趣旨

- 1 「定期コース」に記載されている「中止・休止には条件があります。初回時は商品お届け日から2日以内、2回目以降は5日以内(いずれも土日祝日を除く)にお電話にてご連絡くださいませ。」との記載のうち、「お電話にて」の部分を削除してください。

- 2 「定期コース」に記載されている「中止・休止には条件があります。初回時は商品お届け日から2日以内、2回目以降は5日以内(いずれも土日祝日を除く)にお電話にてご連絡くださいませ。」の後の、「詳細はこちら」部分をクリックすることでポップアップ表示される下記内容(以下、「ポップアップ表示内容」といいます。)のうち、二重取消線部分を削除してください。

記

「※商品お届け日は、各種配送記録をもって計算させていただきます。

★期限内での解約手続きのご連絡がない場合、次回商品発送となり、お受け取り後の解約となりますのでご了承ください。

★ご注文直後のキャンセル・定期解約は承れませんので、ご容赦ください。

~~★中止・休止のご連絡はお電話のみでのご対応となります。~~

カスタマーセンター：0570-077-783

受付時間：10:00～18:00(平日のみ、土日・祝日除く)」

- 3 申入れの趣旨1で修正した「中止・休止には条件があります。初回時は商品お届け日から2日以内、2回目以降は5日以内(いずれも土日祝日を除く)にご連絡くださいませ。」との記載の直後に上記申入れの趣旨2で修正したポップアップ表示内容を記載してください(ポップアップ方式での表示はしないでください。)

第2 申入れの理由

1 申入れの趣旨1, 2について

貴社は、定期コースの中止・休止の連絡方法を電話によるものに制限しています。

しかし、定期コースの申込み自体はネットで申込ができるにもかかわらず、中止・休止の申込みをネット上からできないとすることは均衡を欠きますし、消費者の意思表示の機会を奪うことにつながります。

また、意思表示の日時・内容の記録が残るメール・郵便等による意思表示は、消費者の誤解を避ける関係でも重要な意思表示の方法です。

その上、当然ながら、中止・休止の意思表示の方法を電話に制限する法律上の根拠はありません。

これらのことからして、中止・休止の連絡方法を電話に限る理由は全くありません。

中止・休止の意思表示の方法を電話に制限することは、契約の解消に関する消費者の権利を不当に制限するもので、消費者契約法10条に反すると思われまます。

したがって、申入れの趣旨1, 2のとおり文言の削除を求めます。

2 申入れの趣旨3について

貴社HPの「中止・休止の条件があります。初回時は商品お届け日から2日以内、2回目以降は5日以内(いずれも土日祝日を除く)にお電話にてご連絡くださいませ。」との記載の後の「詳細はこちら」の「こちら」をクリックするとポップアップ表示内容が出

てきます。

既にご説明申し上げていますが、消費者庁が作成した「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点(実態調査報告書のまとめ)」(以下、「報告書」といいます。)では、Web 広告(PC)において、「強調表示と打消し表示が1スクロール以上離れている」ことですら、景表法5条2項に反する不当な有利誤認表示にあたる要素となるとしています(報告書2頁参照)。「詳細はこちら」の「こちら」部分をクリックしなければ「定期コース」の解約条件の全てを認識できない表示になっていることは、報告書で問題としている同じ画面でのスクロール以上に、消費者が解約条件の表示(打消し表示)を認識しにくい表示となっています。

このような貴社HPの表示は、景表法5条2号の有利誤認表示にあたるものです。

したがって、申入れの趣旨3のとおりの記事の追加をお願いいたします。

第3 問合せ

ポップアップ表示内容には、「ご注文直後のキャンセル・定期解約は承れませんので、ご容赦ください。」との記載があります。

かかる記載は、1回目の発送分については商品が届いてからでないでキャンセルができないとの趣旨なのか、あるいはその他の意味なのか(その場合には、記載の具体的な意味について)教えてください。

以上