

令和元年 11 月 12 月

特定非営利活動法人
消費者市民サポートちば
理事長 拝師 徳彦 殿

〒150-0031
東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号
株式会社 TOLUTO
代表取締役 佐々木 信一

書類送付のご案内

ご依頼いただきました回答書をお送り致しますので、ご査収下さいますようお願い申し上げます。

記

【送付書類】

・回答書 計 3 枚

以上

令和元年 11 月 12 日

特定非営利活動法人
消費者市民サポートちば
理事長 拝師 徳彦 殿

〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号

株式会社 TOLUTO

代表取締役 佐々木 信一



回答書

貴法人より令和元年 10 月 16 日に送付いただきました申入れ書兼問合せ書に対しまして回答致します。

第 1 申入れを受けての対応

ご指摘いただいた「うらら酵素」広告・販売ページ（URL：https://lp.erufle.jp/urara27_4、https://lp.erufle.jp/urara23_1）を含む全ての「うらら酵素」広告・販売ページについては 2019 年 11 月 8 日（金）をもって非公開対応いたしました。現在、当該商品の広告・販売ページからの注文を一切受付できない状態となっております。

第 2 お問い合わせに関する回答

1 解約条件について

注文受付から商品発送までの日数に関しましては、原則注文を受けた翌々日に発送しております。ただし土日祝日は発送作業をしておりませんので金曜日、土曜日、日曜日、祝前日、祝日に受け付けた注文に関しては翌々営業日の発送となります。最短日数は注文から 2 日後、年末年始等の連休を挟む場合最長日数は注文から 1 週間ほど、平均日数は注文から 2~3 日後となります。

解約受付の運用に関しましては、下記 URL に詳細の記載あります通り下記の条件を満たすお客様を対象に解約保証制度を適用致しております。

※弊社の解約保証制度とは定期コースの解約保証であり単品購入価格分 15,810 円(2 袋分・送料税込) 既に入金済の金額がある場合は上記金額との差額分を頂戴いたしております。

下記 URL 内【解約の適用について（うらら酵素）】より一部抜粋

※ここから※

限定 300 円コース（毎月自動お届けコース）に初めてお申し込みいただいた方で既定の期間内に申請いただき下記条件を満たす場合、単品購入価格分 15,810 円(2 袋分・送料税込) でのお買取とさせていただきます。

1. 解約保証の対象となりますのは、限定 300 円コース(毎月自動お届けコース)で初めて購入される方の、最初の 1 ヶ月目です
2. 単品でのご購入や、既に一度ご購入いただいているリピーターの方や、限定 300 円コース(毎月自動お届けコース)の 2 ヶ月目以降の場合は 対象になりません
3. 別名であっても、1 度お申込された方とご登録住所・お届け先住所が同じ場合はご解約保証制度の対象外とさせていただきます
4. 継続的にご使用頂ける前提で、特別価格にてご提供させて頂いております為、初回分お受取後まもないご解約はご遠慮頂いております
5. 下記解約保証申込期間内に手続きをすべて完了して頂くことが解約保証適用の条件となります

お申込方法

ERUFLE お客様センターにて問い合わせてください。

(ナビダイヤル:0570-010-500)

ご入金は 1 週間以内にお手続きをお願い致します。

1 週間以内に入金の確認ができない場合は解約保証の対象外となります。

期限内に弊社にてご入金の確認が出来ない際は通常通り 2 回目以降の商品を発送させていただきますので予めご了承ください。

【解約】

お客様からのご入金を確認でき次第、ご解約のお手続きをさせていただきます。

解約保証お申込期間について

商品注文日から起算し 30 日以内にお電話を頂きます。

※商品注文日から 30 日を過ぎてからの初回解約依頼は原則受付られませんのでご了承ください

※お電話をいただいた後 1 週間以内に単品との差額分のご入金を確認できない場合通常通り 2 回目を発送させていただきます

【例 9月1日に限定300円コース(毎月自動お届けコース)にお申込みの場合】9月30日までがお電話での手続き期間です。10月1日(31日目)以降にご連絡頂いても対応致しかねますのでご注意くださいませ

※ここまで※

参考 URL→http://erufle.jp/repayment_urara_300

「初回分お受取後まもないご解約」に関しましては、弊社の商品は直接的に効果はないものの、間接的にはお客様のダイエットのサポートを目的としております。このサポートについて、ある程度一定期間はサポートをさせて頂きたい(短期的に結果は出づらく目的が達成できない為)主旨と、一定数のいたずらによる注文を防止する目的で記載させて頂いております。

「5. …手続きをすべて完了して頂く…」のすべての手続きとは、注文完了後30日以内に電話で連絡をして頂き、上記解約保証の単品購入価格を振り込んで頂く手続きになります。返品等は発生しません。

2 リピート率について

「リピート率86.8%」に関しまして、リピート率とは当時定期便の1回目の受け取りが完了し、初回解約を適用せず2回目継続して頂いた顧客の割合を継続率として表記しております。

3 痩身効果と受け取れる文言について

当該商品に配合されている「雑穀麹」や「植物発酵エキス」、「穀物発酵エキス」に含まれている食物酵素はあらゆる生命活動に関っており、美容や健康、ダイエットなど、様々な面でそのはたらきが期待されていると言われております。ところが、体内で酵素をつくる能力は個人差があるといわれ、美容や健康を気にする方のために気軽にカプセルで摂りやすくするために当該商品を開発しました。ただし、広告の表記について、商品が直接に痩身効果をもたらすものであるように誤解を生じさせ得るものもあったかもしれないため、以後、このような表記は慎むよう致します。

4 利用規約について

弊社利用規約は「特定商取引法に基づく表記」欄に併記させていただいております。ご購入者様は「特定商取引法に基づく表記」の欄をご覧になれば、いわゆる利用規約の内容を確認できるのではないかと認識しておりましたが、今後は明確に2つの表記を分けるよう改めたいと考えております。