

平成30年1月12日

適格消費者団体 特定非営利活動法人
消費者支援ネットワークいしかわ
理事長 橋本 明夫様

株式会社メディアハーツ
代表取締役 三崎 優太



ご回答書

弊社は、平成29年12月13日付け、適格消費者団体特定非営利活動法人消費者支援ネットワークいしかわ（以下、「貴法人」と言います。）からの申入書（以下、「本申入書」と言います。）に対し、以下のとおり、ご回答いたします。

1 申入れの趣旨1について

- (1) 貴法人は、本申入書第1、1において、弊社が販売するすっきりフルーツ青汁」等に関するラクトクコース（毎月自動お届けコース）の契約について、電話以外の方法（メール・FAX等）による解約を認めるよう求めておられます。

しかしながら、ラクトクコースは、4回（4か月）以上、商品を継続してご購入いただくお約束を頂くかわりに、初回のご購入を特別価格で、2か月目以降のご購入も定価よりもお得な価格でご提供するコースとなっております。お約束の途中でのご解約は連絡方法の如何を問わず、基本的に承っておりませんので、あしからずご了承ください。

- (2) また、貴法人は、4回（4か月）に渡って弊社の商品をご購入いただいたお客様が、5か月目以降にラクトクコースを休止・解約する際、メール又は電話での解約が可能であることを弊社のウェブサイトに記載するよう求めておられます。

弊社は、お客様からのご解約のお申し出を原則、お電話で承っておりますが、ウェブサイトで公開している弊社の「ご利用規約」第13条に記載がありますとおり、お電話でのご連絡が難しい場合には、電子メールによるご連絡でも解約を承っておりますので、ご利用規約を改めてご確認いただきますようお願い申し上げます。

2 申入れの趣旨2について

- (1) 貴法人は、ラクトクコースについて、お客様がご契約されてから、4回（4か月）以内でも解約ができるよう求めています。

しかしながら、ラクトクコースは、4回（4か月）以上、商品を継続してご購入いただくお約束を頂くかわりに、初回のご購入を特別価格で、2か月目以降のご購入も定価よりもお得な価格でご提供するコースとなっております。

お約束の途中でのご解約は基本的に承っておりませんので、あしからずご了承ください。

なお、弊社では、このような条件をお客様にしっかりご理解いただくため、ウェブサイト上に「ご購入前に必ずご確認ください。初回を含め最低4回（4か月）以上のご継続がお申込みの条件です。」などと掲載しており、しかも、「初回を含め最低4回（4か月）以上のご継続」を目立つよう赤字としております。

さらに、弊社は、ご契約前にお客様にご確認いただく「お申込み内容」画面でも、商品価格の表示のすぐ下に「4回お受取りでの合計金額」を記載し、お客様にご契約の条件をご理解いただけるよう努めております。

- (2) 貴法人は、弊社ウェブサイト上に記載されている「30日間返金制度」について、利用規約に明記することを求めています。

しかしながら、このたび、弊社では、諸般の事情に鑑み、平成30年2月28日をもって、ご指摘の「30日間返金制度」を廃止する運びとなりました。従いまして、利用規約中に「30日間返金制度」に関する明文規定を設けることはいたしかねますので、悪しからずご了承ください。

以上