

平成30年10月19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30年9月27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 「『ご回答書』1（1）について」について

貴法人は、本申入書1において、「当団体から平成29年12月13日付で貴社に送付した申入書（以下、申入書1と申します。）にある申入れ事項の1つは、利用規約13条にある『…休止・解約をご希望の際は必ず4回目（4ヶ月目）の商品をお受け取りいただいたのち、次回の発送日の7日前までにお電話にてご連絡ください。（注：下線部は当団体がつけたものです。）』の、下線部の部分についての変更を求める趣旨であります。この点、申入書1の文言をご確認いただきたく思います。」とされていらっしゃいます。

恐縮ではございますが、本申入書が発出された平成30年9月27日時点において、弊社の利用規約13条には、貴法人が指摘するような記載はございません。貴法人が使用されているブラウザには、おそらく弊社のホームページのキャッシュデータがあり、表示されているホームページが最新ではない可能性がございます。お手数をおかけしますが、弊社ホームページをご覧いただく際には、必ずリロードをしていただき、最新のページをご確認いただきますようお願い申し上げます。

2 「『ご回答書』1（2）について（1）」について

貴法人は、本申入書2（1）におきまして、弊社の商品販売用のウェブサイトには、商品発送の休止・解約について、「FABIUS お客様センター」ま

でお電話にてお申込みください。」などあるだけで、メールによる休止・解約の案内がなく、また、弊社の商品販売用ウェブサイトの「特定商取引法に基づく表記」においても、休止・解約について「お電話にてご連絡ください。」などあるだけで、メールによる休止・解約の案内がないことが弊社利用規約第14条と整合せず、消費者に対し、「解約は電話でのみ可能であり、（記載されていない）電子メールなどによる解約は受け付けていない」と誤信させる旨、主張されていらっしゃいます。

- (1) まず、弊社商品販売用ウェブページの記載が、弊社利用規約第14条と整合しないのご主張についてですが、商品販売用ウェブページに利用規約のすべてを記載しなければならないという法令上の要請は存しないものと承知しており、弊社の商品販売用ウェブサイトの記載について、弊社は、コンプライアンス上、問題がないものと理解しております。

弊社は、契約条件について、消費者の皆様適切にご理解いただけるよう、①お申込み画面の最後に「ご利用規約に同意して申し込みます。」と記載したチェックボックスを設け、その直近に利用規約へのハイパーリンクを設置して利用規約の確認を促しておりますし、②商品販売用ウェブページ最下部に「返品・定期コースについて」と記載したハイパーリンクを設置して、利用規約に容易に遷移できるように配慮しております。

弊社は、このような記載を超えて、貴法人が要望されるような記載を商品販売用ウェブページ中に設けることは、現段階では検討しておりませんので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

- (2) 次に、弊社商品販売用ウェブページの記載が、消費者に対し、「解約は電話でのみ可能であり、（記載されていない）電子メールなどによる解約は受け付けていない」と誤信させる内容となっているのご主張ですが、この点に関しましても、弊社は、契約条件について、消費者の皆様適切にご理解いただけるよう、①お申込み画面の最後に「ご利用規約に同意して申し込みます。」と記載したチェックボックスを設け、利用規約へのハイパーリンクを設置して利用規約の確認を促しておりますし、②商品販売用ウェブページ最下部に「返品・定期コースについて」と記載したハイパーリンクを設置して、利用規約に容易に遷移できるように配慮しております。

弊社は、このような記載を超えて、貴法人が要望されるような対応を行うことは、現時点では検討しておりませんので、悪しからずご了承いただきたくお願い申し上げます。

- 3 「『ご回答書』1(2)について (2)」について

貴法人は、本申入書2（2）におきまして、弊社の利用規約第14条の「電話での連絡が難しい場合」の具体例をお尋ねでいらっしゃいます。

弊社は、ご指摘の「弊社のナビダイヤルに営業時間中に電話をしたものの繋がらなかった場合」につきましては、「電話での連絡が難しい場合」に該当し得るものと考えております。

なお、弊社は、お客様からのご連絡になるべく対応できるよう体制整備に努めておりますが、お電話が込み合う時間帯があるのが現状です。弊社では、ウェブページ上で、お電話が込み合う時間帯の案内を行っておりますので、その時間帯を避けてお電話をいただけますと幸いです。

4 「『ご回答書』1（2）について（3）」について

貴法人は、本申入書2（3）におきまして、商品広告の画面において、消費者に見やすい場所に、例えば「※次回発送日の7日前までにお電話またはメールにてご連絡ください。」などと記載するよう要望されていらっしゃいます。

しかしながら、上記2記載のとおり、弊社といたしましては、現段階では、貴法人のご要望には応じかねますので、ご理解を賜りたく存じます。

以上