

回 答 書

2021年6月7日

〒920-0206
金沢市北寺町へ9番地3
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

〒920-0912
金沢市大手町7-23
蔵大介法律事務所
弁護士 木村 基之 様

〒171-0014
東京都豊島区池袋2丁目43-1
池袋青柳ビルB1F
株式会社RAVIP
代表取締役 新井



貴団体より送付いただきました令和3年5月13日付け申入書に対して、以下のとおり回答いたします。なお、本回答書には弊社の営業に関する重要な情報が記載されており、当該情報が開示された場合、弊社の経営に重大な支障が生じることが懸念されますので、回答内容の開示につきましてはお控えいただきますようお願いいたします。

1 「申入れ等の趣旨」1について

申入書の第2の1では、解約の方法を電話に限定することは消費者の解除権を制限するものであり無効であると述べられております。

しかし、弊社のコールセンターの受電率は95%を超えておりますので、消費者の皆様の解約の機会は十分に確保されていると考えております。

また、弊社は一時期ホームページ上に解約フォームを設け、当該フォームからの解約を受け付けておりましたが、弊社商品を初回のみ購入し、直ちに契約を解約した上で商品を転売する、ということを生業とする不正転売者による購

入申込が増加し、その割合が一時期約30%に上ってしまったために受付を取りやめたという経緯がございます。弊社は、解約フォームからの解約受付を維持すべく、その後、不正転売者のIPアドレスを特定した上で、特定したIPアドレスからの購入申込を受けつけない等といった対策を講じてきましたが、これに対して、不正転売者はIPアドレスが毎回変更されるポケットWi-Fiを通じて購入申込みを行うといった対策を更に講じてきたため、苦渋の決断で取りやめた次第です。

このような経緯もございますので、弊社は、消費者の皆様への解除権を一方向的に制限しているとはいえないと考えております。そのため、貴団体からの修正の申入れには、申し訳ございませんが応じかねます。

貴団体もご存じのことと存じますが、不正転売は現在、重大な社会問題と化しており、事業者側もその対応に非常に苦慮しております。弊社といたしましても、上記のような経緯を踏まえ、電話による解約のみを受け付けることとしておりますことを何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

なお、弊社は、現在、電話による解約のみ受け付けていること、受付時間が平日10時から17時であることを、消費者の方に十分ご認識していただけるよう、これらの表示の修正作業を進めております。修正作業が完了しましたら、別途、貴団体にご連絡いたします。

2 「申入れ等の趣旨」2について

ご指摘いただきました弊社ウェブサイトの「Instagramの口コミ」の表記を「公式Instagram」に変更し、弊社のInstagramアカウントに基づく表示であることを明記いたしました。

これにより、消費者による口コミがないにもかかわらず存在すると消費者の皆様が誤解することはなく、優良誤認表示には該当しないものと考えております。

3 「申入れ等の趣旨」3について

弊社の特定商取引法に基づく表記の「定期コースの途中解約について」に記載のとおり、「ラクトク特別コース（定期5回受け取りお約束コース）」の5回未満での途中解約は可能です。

もともと、途中解約にあたっては、同所に記載されております所定のキャンセル料をお客様にお支払いいただいております。

なお、現在、弊社はご指摘いただきました事項を含め、特定商取引法に基づく表記の修正作業を鋭意進めております。修正作業が完了しましたら、別途、貴団体にご連絡いたします。

以 上