

令和4年3月30日

株式会社RAVIPA 御中

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

〒920-0206 金沢市北寺町へ9番地3

TEL : 076-254-6733 FAX : 076-254-6744

[連絡先] 蔵大介法律事務所

弁護士 木村基之

〒920-0912 金沢市大手町7-23

TEL : 076-234-5830 FAX : 076-234-5831

申入れ終了のご通知および要望書

当法人からの令和3年11月12日付申入書3に対する、貴社からの令和3年12月13日付回答書を拝受しました。当該回答書に記載のありました、聴覚障がい等により電話による解約が困難である消費者について問い合わせフォームを設けることについて、貴社Webサイトを確認し、当該フォームが設けられていることを確認いたしました。

また別途、回答書の内容についても検討させていただきました。その結果、当法人としては、本件に関する貴社に対する申入れは、これをもって終了させていただくこととしましたので、ご通知いたします。

もっとも特定商取引法の改正法が本年6月より施行されそれに伴い新たなガイドライン¹も作成され、いわゆる定期購入について規制がより厳格になり、消

¹ 消費者庁「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン（令和4年2月9日）」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transac

費者保護がより強く求められております。また本来、民法 540 条 1 項により解約は相手方に対する意思表示のみで足り、解約方法に制限はありません。従って電話以外の方法であっても、解約の意思表示を消費者が示すことで解約は可能というのが民法の原則です。この観点から当法人としては、問い合わせフォームからの解約手続については、(転売屋以外の) 一般消費者保護の観点から、聴覚障がい等を抱える者以外の消費者についても可能であることが望ましいと考えておりますので、改めて要望いたします。

当法人は、今後も消費者の権利確立をめざして、消費者被害の調査、情報提供等を行うとともに、事業者の消費者に対する不当な勧誘行為や、不当契約条項の使用中止の申入れ活動等を行っていく所存です。貴社におかれましては、引き続き当法人の活動にご理解とご協力を頂ければ幸いです。

以 上