

平成30年9月27日

株式会社 メディアハーツ  
代表取締役 三崎 優太 様

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

〒920-0362 金沢市古府2丁目189番  
TEL : 076-259-5962 FAX : 076-259-5963



[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

## 申入書2

貴社から、平成30年1月12日付「ご回答書」を拝受しました。ご検討、ご回答いただき、ありがとうございました。

回答書を拝見し、改めて以下の通り申入れさせていただきます。つきましては、本書面到達後1か月以内に文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本書面並びに本申入れに対する貴社からのご回答の有無及びその内容等、本申入れに関する経緯・内容については、公表を予定しておりますので、その旨申し添えます。

### 1 「ご回答書」1(1)について

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といいます。)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。

## 2 「ご回答書」 1 (2) について

(1) 貴社の回答のご趣旨は、電子メールによる連絡でも解約を承っていることは、Web上で公開されている利用規約第14条において記載されているということかと思われるます。

しかし、貴社 Web サイトにある「ラクトクコース募集要項について」では、「4. 4 回目商品受け取り完了後はお客様のペースに合わせて、いつでも周期変更、休止、再開などのお手続きが可能です。※次回発送日の7日前までにお電話ください。」と記載されているのみです。

また、貴社 Web サイトにある「ラクトクコース(毎月自動お届けコース)の休止・解約について」では、休止・解約については「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『FABIUS お客様センター』までお電話にてお申し込みください。」として、ナビダイヤルの電話番号のみが記載されております。

さらに貴社 Web サイトにある「特定商取引法に基づく表記」でも、「ラクトクコース(毎月自動お届けコース)お申込の場合の休止・解約」について「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。」との記載があるのみです。

これらの貴社 Web サイトの記載は、貴社の利用規約第14条と整合しておりません。少なくとも、電話での連絡が難しい場合についての対応を記載していない点で、記載が不足しています。

従って上記の貴社 Web サイトの各記載を確認した消費者は、「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」と誤信します。

(2) なお、利用規約第14条には「電話での連絡が難しい場合」に電子メールでの連絡を受け付けるとしていますが、具体的に、どのような場合を想定しておりますでしょうか。貴社のナビダイヤルに営業時間中に電話したけれども繋がらなかった場合は、「電話での連絡が難しい場合」に該当すると考えてよろしいでしょうか。

(3) さらに付言しますと、上記「ラクトクコース募集要項について」4の記載は商品の説明と併せて一部赤字で大きく書かれているのに対し、利用規約第14条は小さい字でかつ黒字で、画面をスクロールしないと確認できません。このことから、利用規約第14条の表示のみでは、消費者にとって見やすい・分かりやすい記載とは言えず、誤解を招くものと考えられます。このような不明瞭な記載が法的に問題であることは、申入書1に記載のとおりであります。

申入書1の趣旨は、利用規約第14条の記載だけでなく、商品広告の画面において消費者にとって見やすい場所に、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下さい」といったように、電子メール等での解約も可能である旨の記載を明確にするよう求めるものであります。

以上