

令和3年8月20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

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

申入書 2

貴社より当法人に送付された、令和3年6月10日付回答書（以下、「回答書」という。）を拝受いたしました。回答書の内容を検討いたしました。疑問のある点がありましたため、その理由を説明するとともに、改めて申入れをいたします。

つきましては、本申入れに対する貴社のご対応について、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、お願い致します。

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。

第1 申入れの趣旨

貴社の「特定商取引法に基づく表記」における、電話でのみ定期コースの解約が可能なことについて、電話以外の方法でも停止・休止が可能となるよう、適切な修正を求めます。

第2 申入れの理由

1 電話でのみ定期コースの解約が可能なことについて

当法人の令和3年5月13日付申入書（以下、申入書という。）中の「第2 申入れ等の理由」1と同じ。

2 貴社からの回答書中の1「申入れ等の趣旨」1について

(1) 貴社において、申入書中の申入れに応じかねる理由として、①コールセンターの受電率が95%を超えており、消費者において解約の機会は十分に確保されていること、②商品を初回価格でのみ購入し、解約後に商品を転売する転売屋への対策のため、の2点を指摘しております。

(2) (1) ①について。回答書にいう「受電率」とはいわゆる「応答率」（即ち、コールセンターに対しかけられた電話に対しどの程度応対できたか）を指すものかと理解しております。しかし、回答書にいう受電率の定義が示されていないため、例えば消費者がコールセンターに電話をかけたものの、オペレーターに繋がるまで長時間待機させられたため電話を切った場合には「受電」した扱いになるのか否かなど、詳細について不明な点があります。また、貴社の示す95%という数字が、1日平均での数字を指すのか、特定の時間帯についての数字を指すのかも明らかではありません。仮に特定の時間帯のみ95%であっても、他の時間帯の応答率が悪いのであれば、95%という数字はあまり意味がありません。また仮に1日平均で95%であったとしても、昼休みなど電話が集中する時間帯において応答率は低下するのが一般的であるため、日中働いており昼休みにしか架電できない消費者にとっては、架電しても応答がないために解約の機会を逸する可能性が高いこととなります。

(3) (1) ②について。貴社Webサイト内の「特定商取引法に基づく表記」¹では、「初回のみお受け取りで解約される場合について（悪質な不正転売者増加に伴う対策）」として、「解約のお申し込みは、初回商品のお受け取り後9日以降にお受け付けいたします。」「初回にお届けした商品のお受け取りのみで解約される場合、『商品の空パッケージ』と『納品書』をお客様の送料負担にて弊社までお送りください。」「各フリマサイト等で販売されている弊社商品コードの調査により、転売が発覚した場合には購入者情報を照合の上法的措置を取ることを検討いたします。」「転売が発覚した場合または弊社の調査により初回解約を目的とした不正注文であることが発覚した場合は、弊社に生じた損害の賠償を弁護士を通じて請求させていただきます。」の4点の記載があります。さらに、同じ「特定商取引法に基づく表記」では別の箇所、定期コースを中途解約する場合には、所定のキャンセル料として定価との差額及び送料分の支払をも求めています。このように貴社においては、転売屋対策として種々の方策を既に実施されております。これらに加えて、解約方法を制限する方法によって転売屋対策を講じる必要性は乏

¹ <https://ashada.jp/guide/#a07>

しいものと思われます。

(4) また一部の悪質な転売屋対策のために、多数の何ら問題のない一般消費者の利益を犠牲にして解約方法に制限をかけるのは、近年のいわゆる消費者志向経営の観点からも、妥当ではないと思われます。ましてや、転売屋自身が電話によって解約をしてしまえば、解約後に手元に残った商品を転売することは十分可能なのであり、そもそも解約方法を電話のみに制限するという方法自体が、転売屋対策としては意味をなさないものと言わざるを得ません。

(5) 以上により、第1「申入れの趣旨」のとおり、改めて申入れをいたします。

以上