

令和3年11月12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9
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 3

貴社より当法人に送付された、令和3年9月9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2「第2 申入れの理由」について

- (1) 貴社は回答書において、解約方法を電話のみに制限することにより、転売の効率を重視する転売屋の転売対象から外れるため、解約方法を制限する必要性があった旨を述べておられます。
- (2) しかし、電話による解約のコストをかけても利益が得られるのであれば、転売屋は電話によっても解約をするものと考えられます。したがって、解約方法を電話のみに制限しても、それによって転売屋のターゲットから外れることは考えにくいものと思われまます。
- (3) また当団体は、転売屋を保護することを目的として申入れをしているのではなく、あくまで、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ことを問題としています。貴社の商品をWebサイトから定期購入した消費者が、聴覚障がいを抱えている・発話に困難がある・代理で架電する者がいない等、何らかの事情で電話をかけることができない場合、当該消費者は、解約を望んでいたとしても貴社に対し解約の意思を伝えることができず、不本意ながら契約関係を継続せざるを得ないこととなります。このような場合に備えて、解約方法を電話以外の方法にも広げることは、まさに「お客様の利益に配慮した運営」（回答書2頁）に適うものであると考えます。
- (4) 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