

ひめネット（検）第 号
令和 年 月 日

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷3-1-6

株式会社アクア

代表取締役 平原 敬教 殿

〒790-0952

愛媛県松山市朝生田町7丁目2番22号

大興ビル305号

特定非営利活動法人えひめ消費者ネット

理事長 野 垣 康 之

申 入 書

拝 啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費者契約問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等を通じて、消費者被害の未然防止を目的に、消費者団体、消費生活専門相談員、学者、弁護士、司法書士などの消費者問題専門家等により構成されているNPO法人であり、消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体であります。

さて、当法人において、貴社の使用する規約等について、消費者保護の観点から検討をさせていただきました結果、消費者契約法に鑑み、消費者の利益を害し不当ないし不適切と思われる文言がありました。

つきましては、別紙のとおり是正の申入れをさせていただきますので、お忙しい中大変恐縮ではありますが、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和2年 月 日（ ）までに、当法人宛、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

貴社は、「なりたいを実現する」をテーマにしたブランドを展開し、商品開発・販売・政策・運用など自社にて行っておられ、お客様に安心・安全に商品をお届けしている企業様であり、貴社の想いに照らせば、消費者の安心・安全を考慮したうえで消費者保護にも十分配慮なされているものだと思料いたしております。本申入れを契機に消費者契約法の観点から、不適切と思われる文言が記載されている箇所を見直しをしていただけるものと信じております。

当法人の活動の趣旨をご理解いただき、消費者被害の未然防止、救済のため、そして、貴社にとっても当法人にとっても良き結果となりますようご協力いただきますと共に、重ねてお願い申し上げます。

なお、本件につきましては、本書面の内容並びに貴社の回答の有無及び内容等を当法人のホームページに公表させていただきます。

また、消費者契約法第23条第4項に基づき本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。

敬 具

〈本件に関する問い合わせ先〉

弁護士 野垣康之

〒790-0001 松山市一番町 4-1-16

ANNBILL 3階 野垣法律事務所

TEL : 089-913-1266 FAX : 089-913-1277

記

以下の点に関し検討の上、規定の見直しを求めます。

●特別モニターコースの中途解約の方法が電話のみの受け付けしか行われておらず、他の手段による解約が認められておりません。(他の方法での解約手段を確保してください。)

(内容)

貴社の公開されております規約(第13条)及び「返品・返金・定期コースの休止について」、「特定商取引法に基づく表記」等の記載によれば、特別モニターコースにて契約している顧客が中途解約を希望する場合の手法が電話連絡による解約しか認められておりません。

契約の申し込みを行う場合やトクトクモニターコース・定期コースの解約の場合にはメールでの対応も行っていることと比べても解約の手段が制限されております。以下にご説明する通り、解約を電話のみでしか対応しない旨の記載に関して消費者契約法10条の違反となる可能性が高いことから是正を求めるものです。

(説明)

○解約を電話のみでしか対応しない旨の記載に関して

一般的に、解除権の行使のための意思表示は、通知の方法・手段は電話、郵便、メール等を問わず相手方に意思表示が到達すれば、その効果は生じます。

しかし、貴社は解除の方法を電話での連絡の手段しか受け付けておらず、それ以外での方法での解除を認めておりません。

貴社の取り扱いは契約の申し入れに比して解約の方法が限定されており、それにより、解約の連絡をすることを希望する消費者が連絡しても連絡が繋がらずいつまでたっても解約ができない事態が発生しております。

解約の方法が電話のみでの対応であれば、電話を利用することが困難な消費者(聴覚障害者や電話を利用できない高齢者など)にとっては、解約をしたくともできないことにもつながります。

故意ではないにせよ結果として、解約の意思表示を受け取る手段を限定することによって、解除権の行使する権利を制限し、解約の機会を奪っていることとなります。

また、解除ができないことで、その後の不要なサービス等の対価、遅延利息、

損害金等が発生し、消費者が望まない費用が増えていくことになり、民法1条2項に規定する基本原則に反して、消費者の利益を一方的に害することになります。

よって、貴社の規定している規約の条項は、消費者契約法第10条により無効となるものと思料いたします。

以上