

ひめネット（検）第16-3号
令和 2年 9月16日

〒102-0083
東京都千代田区麹町4-5-21
紀尾井町PREX 3F
株式会社 アクア
代表取締役 平原 敬教 殿
(担当 中條 由紀 様)

〒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



再 申 入 書

拝啓時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

早速ではございますが当法人から再度送付した令和2年4月10日付の申入書に対して、先般、貴社より御回答（令和2年5月11日付回答書）を頂きました。

当法人からの申し入れに対し、貴社から令和2年3月14日及び令和2年5月11日の二度にわたり「回答書」をいただいた内容としては、①なりすましの防止のため電話方法での解約に限定している。②限定はしているが運用で個別に事情を聞いて解約に応じているという趣旨の内容でしたので、当法人としても検討させていただいておりました。

しかしながら、貴社のご主張されるようななりすまし防止は契約の解約を電話方法に限定している規約等をホームページに残しておく理由にはなりません。

このまま放置されてしまいますと、実際に行っている扱いと規約等の内容に乖離が生じることにより消費者は困惑してしまいます。

そもそも、今般指摘させていただいている「解約（解除）の条件」というのは消費者契約法上、契約締結上において重要事項に該当する重要な箇所となり、内容に不実の記載があれば取消しの対象ともなる事項です。

事業者である貴社が消費者契約の締結について勧誘するに際し、消費者に対し、「契約解約（解除）に関する事項」という重要事項について、「電話がつな

がりにくい」ため電話方法による解約（解除）ができる状況でないにもかかわらず、「電話方法のみ解約に応じる」と実際には解約することが困難である実態を知らずながら放置することで、事実と異なることを告げたことにより、消費者が当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾に意思表示をしていることにもなります。

今回指摘しております箇所は、契約の前提としての契約条項として契約をするかどうかの判断に重大な影響が出る箇所でもありますことから慎重な対応が望まれます。

運用で対応していただいているのであれば、実態に即した規約等を明示すべきと考えます。再度のご検討を強く要望いたします。

当法人といたしましては、貴社が今回の申し入れに応じ規約等の改定を適切に対応していただくことを切に願いますが、貴社が申し入れに応じていただけないのであれば、誠に残念ですが当法人は適格消費者団体として、規約等の改定がなされていない以上規約等に問題があると判断し、規約等の利用の差止めを求める訴訟（消費者契約法第12条）を貴社に対し提訴することを検討いたしますので、悪しからずご承知おき下さい。

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

ANNBILL3 階野垣法律事務所

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