

適格消費者団体

特定非営利活動法人 えひめ消費者ネット

理事長 野垣 泰之殿

令和2年10月9日

〒102-0083

東京都千代田区麹町 4-5-21

紀尾井町 PREX 3階

株式会社アクア

代表取締役 平岡 甲基

担当 鈴木 健太郎

## 回答書

過日、弊社宛にいただきました、貴団体よりの再申し入れ書を確認いたしました。この度、申し入れの内容につきまして、社内で精査いたしましたところ、弊社規約に關しての内容を改めることとなりましたことをお知らせいたします。規約内容の修正につきましては、下記内容をご確認ください。

### 記

#### 修正内容について

先般いただいた申し入れにある、現状との乖離を解消すべく、弊社ホームページ内で開している「返品・返金・定期コース休止について」(<https://minorinomi.jp/return/>)の内容に、弊社コンタクトフォームへのアクセス方法を追記し、お電話でのご連絡が難しい場合の選択肢を明記いたしました。

#### ■旧来の表記（該当部分のみ抜粋）

##### ｜特別モニターコース※1・プレミアムコース※3の規定の回数までの休止・解約について

特別モニターコース※1・プレミアムコース※3は、規定の回数のご継続をお約束頂く代わりに、初月が特別価格、2ヶ月目以降の価格が通常単品価格よりもお得に続けられるコースです。休止・解約をご希望の際は必ず規定の回数の商品をお受け取りいただいたのち、次回の到着予定日の10日前までにお電話に

てご連絡ください。規定の回数を待たずにすぐのご解約希望の場合は、通常便へ変更となります。その際は、代金に差額が生じますので、その差額分をお支払い頂く事で通常便への変更とさせていただきます。次回の到着予定日の10日前までにご連絡ください。

**【みのりのみカスタマーセンター】**

0570-024-300

(10:00~18:00 土日祝休み) 携帯・スマホからも OK

上記期間を過ぎますと商品のお届け準備に入ってしまうため 休止・解約を承ることはできません。お届け済み商品をお受け取り後、到着予定日10日前まで、再度お電話にてご連絡頂く必要がございます。次月の到着予定日に関しては、納品書をご覧いただくか、お客様によって異なりますため、「みのりのみカスタマーセンター」までお問い合わせください。(システムの都合上、お届け完了メールが数日遅れて届く場合がございます。) ご連絡時には商品名・お名前・ご登録のお電話番号をお伝えください。

**トクトクモニターコース※2・スタンダードコース※4・チャレンジコース・定期コース※5の休止・解約について**

休止・解約をご希望の際は、次回の到着予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。

**【みのりのみカスタマーセンター】**

0570-024-300

(10:00~18:00 土日祝休み) 携帯・スマホからも OK

上記期間を過ぎますと商品のお届け準備に入ってしまうため 休止・解約を承ることはできません。お届け済み商品をお受け取り後、到着予定日10日前まで、再度お電話にてご連絡頂く必要がございます。次回の到着予定日に関しては、納品書をご覧いただくか、お客様によって異なりますため、「みのりのみカスタマーセンター」までお問い合わせください。(システムの都合上、お届け完了メールが数日遅れて届く場合がございます。) ご連絡時には商品名・お名前・ご登録のお電話番号をお伝えください。

※1:特別モニターコースとは、特別モニターコース・1袋特別モニターコース・2袋特別モニターコース・1本特別モニターコース・2本特別モニターコースを指します。

※2:トクトクモニターコースとは、お口爽やか実感コースを指します。

※3:プレミアムコースとは、プレミアムコース・1袋プレミアムコース・2袋プレミアムコース・1本プレミアムコース・2本プレミアムコースを指します。

※4:スタンダードコースとは、スタンダードコース・スタンダードコース【2回目以降2箱】を指します。

※5:定期コースとは、特別モニターコース・トクトクモニターコースを除く、定期コース(単品)・更にお得なおま

とめ定期コース（2袋・3袋・6袋・12袋などの複数同時配送コース）・定期コース（初回特別割引）・定期コース【3ヶ月ごと3箱配送】（初回特別割引）を指します。

改善後の表記（該当部分のみ抜粋）

#### ▶ **特別モニターコース※1・プレミアムコース※3の規定の回数までの休止・解約について**

特別モニターコース※1・プレミアムコース※3は、規定の回数のご継続をお約束頂く代わりに、初月が特別価格、2ヶ月目以降の価格が通常単品価格よりもお得に続けられるコースです。休止・解約をご希望の際は必ず規定の回数の商品をお受け取りいただいたのち、次回の到着予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。規定の回数を待たずにすぐのご解約希望の場合は、通常便へ変更となります。その際は、代金に差額が生じますので、その差額分をお支払い頂く事で通常便への変更とさせていただきます。次回の到着予定日の10日前までにご連絡ください。

#### 【みのりのみカスタマーセンター】

0570-024-300

（10：00～18：00 土日祝休み）携帯・スマホからも OK

お電話でのご連絡が難しい場合には、会員様のお名前、ご登録のお電話番号、商品名、休止・解約理由をご記入の上、下記 URL にアクセスの上お問い合わせください。

<https://contact.minorinomi.jp/>

（お問い合わせへの回答は、営業日の10：00～18：00の時間帯で順次返信致します。）

上記期間を過ぎますと商品のお届け準備に入ってしまうため 休止・解約を承ることはできません。お届け済み商品をお受け取り後、到着予定日10日前まで、再度お電話にてご連絡頂く必要がございます。次月の到着予定日に関しては、納品書をご覧いただくか、お客様によって異なりますため、「みのりのみカスタマーセンター」までお問い合わせください。（システムの都合上、お届け完了メールが数日遅れて届く場合がございます。）ご連絡時には商品名・お名前・ご登録のお電話番号をお伝えください。

#### ▶ **トクトクモニターコース※2・スタンダードコース※4・チャレンジコース・定期コース※5の休止・解約について**

休止・解約をご希望の際は、次回の到着予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。

**【みのりのみカスタマーセンター】**

0570-024-300

(10:00~18:00 土日祝休み) 携帯・スマホからも OK

お電話でのご連絡が難しい場合には、会員様のお名前、ご登録のお電話番号、商品名、休止・解約理由をご記入の上、下記 URL にアクセスの上お問い合わせください。

<https://contact.minorinomi.jp/>

(お問い合わせへの回答は、営業日の 10:00~18:00 の時間帯で順次返信致します。)

上記期間を過ぎますと商品のお届け準備に入ってしまうため 休止・解約を承ることはできません。お届け済み商品をお受け取り後、到着予定日 10 日前まで、再度お電話にてご連絡頂く必要がございます。次回の到着予定日に関しては、納品書をご覧いただくか、お客様によって異なりますため、「みのりのみカスタマーセンター」までお問い合わせください。(システムの都合上、お届け完了メールが数日遅れて届く場合がございます。) ご連絡時には商品名・お名前・ご登録のお電話番号をお伝えください。

※1: 特別モニターコースとは、特別モニターコース・1 袋特別モニターコース・2 袋特別モニターコース・1 本特別モニターコース・2 本特別モニターコースを指します。

※2: トクトクモニターコースとは、お口爽やか実感コースを指します。

※3: プレミアムコースとは、プレミアムコース・1 袋プレミアムコース・2 袋プレミアムコース・1 本プレミアムコース・2 本プレミアムコースを指します。

※4: スタンダードコースとは、スタンダードコース・スタンダードコース **【2 回目以降 2 箱】** を指します。

※5: 定期コースとは、特別モニターコース・トクトクモニターコースを除く、定期コース(単品)・更にお得なおまとめ定期コース **【2 袋・3 袋・6 袋・12 袋などの複数同時配送コース】**・定期コース初回特別割引・定期コース **【3 ヶ月ごと 3 箱配送】**(初回特別割引)を指します。

以上