

2023 年 (令和 5 年) 1 月 30 日

〒150-0031

東京都渋谷区桜丘町 2 6 - 1 セルリアンタワー 1 5 階
株式会社グラングレス 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目 2 - 4 0

ブライトシティ柏木 7 0 2 号室

内閣総理大臣認定 適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 0 2 2 - 7 2 7 - 9 1 2 3

FAX 0 2 2 - 7 3 9 - 7 4 7 7

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



照会書 (2)

消費者市民ネットとうほく (以下「当団体」といいます) から貴社に対し、2022年7月21日付で照会書 (以下、「従前照会書」という) をお送りしていましたが、本日現在回答をいただいております。

貴社の契約について消費者からさらに情報提供があったことなどから、追加して照会したい事項があります。そこで、改めて、従前照会事項及び追加照会事項として、下記の点をご照会致します。

つきましては、本書面受領後1カ月以内に、ご回答を文書にて頂きますようお願い申し上げます。

記

1 従前照会書の照会事項1に関する確認事項

貴社ウェブサイト到目前掲載されている2022年10月12日制定・施行の利用規約が改訂後の最新のものという理解でよろしいでしょうか。

それでよろしければ、改めて利用規約をご提供いただかなくても結構です。

2 従前照会書の照会事項2 (1) 及び関連する追加照会事項

従前照会書 (1) においては、消費者が「3ヶ月払い」、「毎年払い」を選択した場合、キャンセルポリシーとの関係で対象期間全部に相当する金額を支払う必要があるのかについて照会していました。この点について、従前照会事項 (これを①とします) に加えて、以下の点を照会致します。

- ② 上記①についての回答は、対象期間全部に相当する金額の支払いを要するというものと予想されますが、支払義務を負わせる法的根拠についてどのようにお考えなのか、ご説明ください。

具体的に言うと、申込画面のお支払い頻度の選択肢において、消費者が「3ヶ月払い」、「毎年払い」を選択した場合、その期間が契約期間（継続的役務提供を受ける期間）となり、その期間の途中で契約を解約申入れした場合、キャンセルポリシーの適用を受け、利用していない期間を含む全契約期間分の料金の支払い義務がある、ということなのか否か、そうでない場合にはどういう根拠によるのか、ご説明願います。

- ③ 支払い頻度として選択した期間が契約期間となること、及びキャンセルポリシーの内容が全ての契約について適用されることについて、どこかに記載・説明があるのか、どこにどのような説明がなされているかをご回答ください。

3 従前照会書の照会事項2（2）及び関連する追加照会事項

- ① 12月12日現在の貴社ウェブサイト広告画面における、「初月実質無料」、「はじめの1カ月実質50%割引」、「今だけ無料！」の意味をご教示ください。

特に「実質」とはどのような意味ですか。

また、「今だけ無料！」の「無料」も「実質無料」を指しているのですか。

- ② 上記①の「実質無料」ないし「実質50%割引」ないし「無料」の各適用を受けるために、契約条件となっていることはありますか。

ある場合、その条件の内容と、それが貴社ウェブサイトのどこに記載されているのかをご教示ください。

4 追加の照会事項

2022年6月13日時点の貴社ウェブサイトにおいては、「2カ月無料キャンペーン」との広告があり、ただし、申込画面に進むと、2カ月無料が適用されるためには1年間の契約期間と24回払いを選択することが条件である旨が記載されていました。

2022年12月12日現在の貴社ウェブサイトには、上記「2カ月無料キャンペーン」の記載はなく、申込画面や確認画面においても上記のような1年契約・24回払いが条件との記載はないようです。

- ① 「2カ月無料キャンペーン」は終了したのでしょうか。

- ② また、1年契約・24回払いなどの契約期間や支払方法を指定する（条件とする）プランは現在もあるのでしょうか。現在は行われていないとしても、今後同様のプランを再開する可能性があるのでしょうか。

5 従前照会書の照会事項3（修理費用と弁償金について）

この点は従前照会書記載のとおりですので、ご回答をお願い致します。

以上