

ネットとうほく 2022 (検) 第 4 号-4
2023 年 (令和 5 年) 12 月 7 日

〒106-0032

東京都港区六本木 6 丁目 2-3 1
六本木ヒルズノースタワー 17 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

ブライツシティ 柏木 702 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

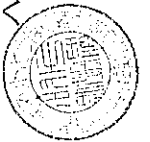
理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

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

Mail shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp



照会書 (3)

当団体からの照会・申入事項につき、貴社より、2023 年 10 月 18 日のお電話にて、あと 1 週間～1 ヶ月程度回答を待ってほしい旨のご連絡をいただきました。その後約 1 カ月が経過しましたが、本日現在まだご回答をいただいております (ご回答と行き違いとなった場合はご容赦ください。)

一方、貴社のウェブサイトを確認したところ、2023 年 8 月 21 日及び同年 10 月 26 日に利用規約の改訂がされており、当団体からの照会・申入れに関わる部分についても規約が修正されているようでした。

つきましては、利用規約の改訂を踏まえて、追加で以下の通りご照会申し上げますので、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 キャンセルポリシーについて

2023 年 8 月 21 日及び同年 10 月 26 日の利用規約の改訂により、キャンセルポリシーが修正されていますが、この点に関し、以下の点をご説明、ご回答ください。

(1) キャンセルポリシーの意味について

修正後のキャンセルポリシーの記載からは、

- ・1 か月単位の契約の場合であれば、1 か月分の支払いで解約できる。

・3カ月、6カ月、1年契約の場合は、既に利用した月分とその翌月分の月額料金及び利用ポイントを差引いて、その余は解約、返金に応じる。と読めますが、そのような理解でよろしいでしょうか。

(2) キャンセルポリシーと他の利用規約等との関係について

利用規約18条6項には、「いかなる場合でも返金依頼は行わない」との条項が残っています。

同条項とキャンセルポリシーとの関係について、ご説明ください。

また、貴社ウェブサイトのサポートセンターのページにおいて、「キャンペーン・レンタル契約を間違って契約したので取消・キャンセルしたいです」のページには、「お申し込み後のキャンセルや途中退会によるご返金は承っておりません。」との記載があります。

また、「有料会員・月額会員を退会・解約したいです」のページにも、「サービスご利用期間中にご解約された場合、残り期間の料金の返金はございませんので、ご注意ください。」との記載があります。

これらの説明とキャンセルポリシーとの関係についてもご説明ください。

(3) インターネット通販においては、解約に関する条件は申込画面及び最終確認画面に明記することが必要です。

貴社の申込画面・最終確認画面には、キャンセル又は中途解約と返金について、どのように記載がされていますか。その記載の有無及び内容が分かる申込画面・最終確認画面のサンプルをご提供いただくようお願い致します。

2 利用規約第3条について

2023年10月26日の利用規約の改訂により、第3条第一文目が「当社は、民法第548条の4に基づき、利用者の承諾を得ることなく、本規約を変更できるものとする。」とされ、「民法第548条の4に基づき」との文言が加えられています。しかし、この文言自体からは、どのような趣旨、意味なのかが不明確であるため、修正の趣旨と、修正後の当該条項の意味をご説明ください。

3 その他の照会事項について

その他の従前の照会事項についても、ご回答いただけますようお願い致します。

以上