

2024 年 (令和 6 年) 7 月 26 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

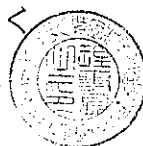
理事長 吉岡和弘

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 (4)

当団体の照会書及び申入書に対し、貴社より、2024年5月13日付FAXにて、同月10日付回答書及び資料をお送りいただきありがとうございました。

当団体の意見を受けて、利用規約3条、18条6項、キャンセルポリシーについて改定いただき、また、貴社ウェブサイトの申込係る手続きが表示される画面及び最終確認画面についても修正いただいたものと理解しております。いずれについてもご対応いただき誠にありがとうございました。

もっとも、上記回答書の内容を踏まえて、さらに確認させていただきたいことがございますので、下記のとおりご照会申し上げます。本書面到達後1カ月以内に文書にてご回答いただ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

貴社の2024年5月10日付回答書によれば、同月1日以降、「3カ月払い」「毎年払い」の契約の場合、途中退会による一部返金については、「一括払い(3カ月払い、年払い等)について、初回発送後のキャンセル、または途中解約は、初月、または利用月分(割引前の定価月額)+2カ月分(割引前の定価月額)+利用したポイントを差引いてのご返金となります。」とのことでした。また、これらの条件は、途中退会による貴社の「平均的損害」を考慮して定めたものであるとのことでした。

しかし、初月又は利用月分の料金及び利用したポイントの控除については理解できるものの、それに加えて、「2カ月分」の月額料金相当が平均的損害として発生するものなのか、損害の内容や根拠が不明です。

また、利用月分及びそれ以外の2カ月分のいずれについても、割引前の定価月額により精算する根拠が不明です。

そこで、貴社において平均的損害をどのように算出されたのか、初月又は利用月分及び利用したポイントの他に「2カ月分」の月額料金が発生するとされている根拠や損害の内訳、また、割引前の定価月額により精算するとされている根拠について、ご説明ください。

2 修理費用と弁償金について

(1) 貴社の上記回答書によれば、「クリーニング等で当該破損汚損箇所が修復したら『修理費用』が適用され、修復できなかったら『弁償金』が適用される」とのご説明でした。

また「『会員価格』とは当該洋服の販売価格を指す」とのことでした。

しかし、貴社の下記ウェブサイトの「修繕費用・弁償金一覧」のページ (<https://www.rcawaii.com/shuuzen.html>) の記載からは、ご説明いただいた上記内容は読み取れませんでした。

そこで、貴社ウェブサイトにて上記ご説明内容が明記されている箇所があれば、ご教示ください。

また、「修繕費用・弁償金一覧」のページから上記ご説明内容が明確に読み取れるように、同ページの記載を修正することをご検討ください。

(2) また、貴社の上記回答書によれば、2023年8月より、全プランを約10%値上げし、100%破損汚損を貴社が保証するプランを提供しているとのことでした。

一方で、貴社の上記回答書には、「インフィニティスタイリング、プロラグジュアリー、プロスタイリングについては、修理費用・弁償金が発生した場合でも、5万円を限度で全額当社が負担します。」「紛失、故意、悪意ある破損や汚損と見なされた場合は対象外です。」との記載もありました。

① これは、「インフィニティスタイリング、プロラグジュアリー、プロスタイリング」プランは、貴社が100%破損汚損を保証するプランではない(5万円の上限あり)、という意味でしょうか。

しかし、貴社のウェブサイト(2024年6月15日現在)には、「インフィニティスタイリング、プロラグジュアリー、プロスタイリング」の3つのプランしか掲載されていないようです。貴社が100%破損汚損を100%保証するプランはどのプランで、貴社ウェブサイトのどこに説明がありますか。

② 貴社のウェブサイト(2024年6月15日現在)には、「インフィニティスタイリング、プロラグジュアリー、プロスタイリング」のいずれについても、「全プラン100%安心保証!修繕費・弁償金0円!」と大きく表示されています。

これは、貴社の上記回答書の「インフィニティスタイリング、プロラグジュアリー、プロスタイリングについては、修理費用・弁償金が発生した場合でも、5万円を限度で全額当社が負担します。」との説明と矛

盾すると思われませんが、貴社のご認識をご説明ください。

- ③ 「紛失、故意、悪意ある破損や汚損と見なされた場合は対象外です。」との記載に関して、どのような場合に、故意、悪意ありと見なされるのでしょうか。貴社における判断基準や、判断する際の手続き、手順についてご説明ください。

3 貴社からの公表に関するお申入れに関して

貴社の2024年5月13日付FAX送付状では、「弊社申入れ活動のサイトの削除をお願い申し上げます」、また、同月10日付回答書では「この内容や関連するシステムの画面、画像スクリーンショットについては、著作権および肖像権を含む全ての権利を保護するため、外部への公開をご遠慮ください」とのお申入れがありました。

しかし、当団体としては、以前にも送付いたしました「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」（再度添付いたします）に記載のとおり、申入手続きにおけるやり取り・資料は、原則として、全て公開・公表することとしております。そのため、当方の申入れ活動のサイトの削除には応じることができません。

ただし、貴社から送付された書面については、非公表とすることを希望される範囲（内容・対象 回答書に具体的に記載のあるシステムの画面、画像スクリーンショット部分以外で非公表を求める部分があるか否か）とその理由について、具体的に特定いただきましたら、それを踏まえて非公表ないし削除することの是非について検討させていただきます。そこで、まずは上記の点をご回答いただけますようお願いいたします。

以上

消費者市民ネットとうほくの「申入れ」等における活動方針と公表ルールについて

当団体の事業者に対する「申入れ」等の活動は以下のような方針に従って行っています。

1 各手続の趣旨・手続概要について

(1) 照会手続（送付文書名：照会書）

ア 「照会」とは、事業者に対して、（ア）営業活動に関連する資料の開示を求めたり、
（イ）違法・不当の疑問がある場合に質問を行ったり、改善の提案として問題点の指摘を行う手続です。

イ 回答や資料提供を頂き、当団体が相当と判断できる改善がなされた（あるいは既になされていたことが確認された）場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります）。

ウ 回答や資料提供がされなかったり、回答等はあるが、問題点があり、当団体が「申入れ」ないし「要請」をすべきと判断した場合には、これら手続に移行します。

(2) 申入れ手続（送付文書名：申入書）

ア 「申入れ」とは、約款・勧誘行為・広告等が違法であり、適格消費者団体である当団体が法律に基づく差止請求権（※）を行使しうる場合に改善を求める手続です。

イ 「申入れ」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

ウ 相当と判断できる改善がなされなかった場合、検討の上、訴訟相当と判断した場合には、消費者契約法4.1条に基づき催告の上、差止請求訴訟を提起します。

(3) 要請手続（送付文書名：要請書）

ア （ア）法律に基づく差止請求権¹はないが、違法ないし消費者の権利擁護の観点から著しく不当である場合、（イ）照会に対し、回答や資料の開示がない場合、改善又は開示・回答を求める手続です。

イ 「要請」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

(4) 差止請求訴訟手続

裁判所に訴訟提起し、約款・勧誘行為・広告等の使用停止等を求める手続です

2 公表ルール

(1) 照会手続における公表について

ア 照会手続中は、「照会」を行っている事実含め非公表とします。

イ 照会手続終了後は、原則として事業者名を除いた概要を公表します。

ウ 他の手続に移行した場合、照会手続時の活動を公表する場合があります。

(2) 申入れ手続における公表・要請手続における公表について

原則すべてのやりとり・資料が公開・公表となります（但し、非公開を条件に提供された営業秘密等、当団体が公開不相当と判断したものを除きます。）。

(3) 差止請求訴訟手続における公表について

訴訟の内容等当団体が必要と判断した事項は全て公開・公表します。

※¹消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引法、食品表示法に基づき適格消費者団体が有する差止請求権

ネットとくほく活動方針と公表ルール フローチャート

平成30年1月18日改訂

