

## 2024年5月10日付「回答書」(2023年12月7日の照会書(3)について)概要

### 1 キャンセルポリシーについて

#### (1) キャンセルポリシーの意味について

2024年4月30日までは、照会書記載の内容であった。

同年5月1日以降は、一括払い(3ヶ月払い、年払い等)の契約について、申込後やプラン変更後のキャンセル、中途解約は、次の内容に改訂した。

「初月または利用月分(割引前の定価月額)+2ヶ月分(割引前の定価月額)+利用したポイント金額分を差し引いて返金する」

#### (2) キャンセルポリシーと他の利用規約等の関係について

利用規約第18条6項を2023年12月6日に次の内容に変更した。

「契約者は当社が別紙で定める「キャンセルポリシー」に従うものとする。」

なお、「よくある質問」のページに変更前の規約の内容が残っていたので、同日、キャンセルポリシーと同じ内容に修正した。

#### (3) 申込画面・最終確認画面に記載の解約に関する条件

消費者庁のガイドラインに基づき最終確認画面の注意事項に以下の内容を記載している。

- ・自動契約更新の条件
- ・2ヶ月目以降の料金
- ・退会方法
- ・全額返金保証の条件

### 2 利用規約第3条について

「民法第548条の4に基づき」の文言を加えたのは、変更が相手方の一般の利益に適合するとき、及び変更が契約をした目的に反せずかつ合理的なものであるときは、変更できるという趣旨である。

### 3 その他の照会事項について

#### (1) 2022年7月21日付「照会書」について

##### ア 照会事項1 利用規約について

利用規約は変更しており、最新の利用規約は下記から確認できる。

<https://www.rcawaii.com/kiyaku.html>

##### イ 照会事項2 キャンセルポリシーについて

- ① 一括払い(3ヶ月払い、年払い等)の契約のキャンセル、中途解約の場合の返金については、上記1(1)のとおりである。

これらの条件は、申込者の中途退会による弊社への平均的損害を考慮して定めたものである。

- ② 「初月50%実質割引」とは月額料金の半額分のポイントが付与されることを意味する。このキャンペーンの適用は、本サービスを初めて利用することが条件である。

##### ウ 照会事項3 修理費用と弁償金について

- ① 「修理費用」は、クリーニングにおいて当該破損汚損箇所が修復した場合に適用され、「弁償金」は修復できなかった場合に適用される。
- ② 「会員価格」とは利用者が当該洋服を購入する際の販売価格を指す。  
販売価格は、各会員のマイページ等から確認可能で、洋服の定価で販売している。
- ③ 前項のとおり「会員価格」は洋服の販売価格を指すので、実損金額を超えることはない。

## (2) 2023年1月30日付「照会書(2)」について

### ア 1の確認事項について

最新の利用規約については、上記3(1)アのとおり。

### イ 2の追加照会事項について

- ① 一括払い(3ヶ月払い、年払い等)の契約のキャンセル、中途解約の場合の返金については、上記1(1)のとおり。
- ② 支払い頻度として選択した期間が契約期間となることは、選択したお支払サイクルのボタン内に記載している。

### ウ 3の追加照会事項について

- ① 「実質」とは月額料金の半額分のポイント付与により、お支払した月額料金の半額分が還元されることを意味する。  
「今だけ無料！」の無料も「実質無料」を指すが、現在の広告バナーやキャンペーンページで実質無料を表記する際は、必ず全ての「無料」の前に「実質」を表記するよう徹底している。また、同バナー内に支払い総額と還元ポイント数を明記することで、消費者が誤認しない広告作りに務めている。
- ② 「実質 50%割引」は本サービスを初めて利用されることを条件としていた。契約プランやお支払頻度、契約期間の条件はない。  
条件は、広告バナーやキャンペーンページにおいて「はじめてご利用の方限定」「初回限定」と明記している。さらに、過去に本サービスを契約したことのあるメールアドレスでログインしている場合には、初回限定キャンペーンページへのアクセスや申込画面の表示はできない仕様になっている。

### エ 4の追加照会事項について

- ① 「2カ月無料キャンペーン」は2022年6月に終了している。
- ② 24回払いなどの分割払いを指定するプランは現在行っていない。また、該当のキャンペーンについては24回などの分割払いではなく一括払いであってもキャンペーン価格は適用していた。  
1年契約の契約期間のプランは現在もあるが、すべて一括払いのみで、途中退会による一部返金も可能。

## (3) 2023年3月27日付「申入書」について

### ア 申入れの趣旨1について

- ① 利用規約第3条を以下のとおり変更した。  
「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。  
当社は、本規約の変更を、速やかに効力を発生させる必要がある場合を除いて、本サービスのウェブサイトに掲示する方法その他当社が適当と判断する合理的

な方法により、効力発生まで一定の期間(以下「予告期間」という)をおいて契約者に通知して行うものとし、予告期間経過後(速やかに効力を発生させる場合がある場合には当該通知後)に利用者が本サービスを利用、又は本サービスへログイン等した場合には、変更内容に同意したものとみなす。」

- ② 利用規約第 18 条 6 項の変更については、前記 1 (2) のとおり。
- ③ キャンセルポリシーを 2024 年 5 月 1 日に以下のとおり変更した。

**【キャンセルポリシー】**

- ・ 初回発送の準備に着手した時点で、1 ヶ月分の月額料金はキャンセル返金できません。
- ・ 一括払い (3 ヶ月払い、年払い等) について、お申し込み後やプラン変更後のキャンセル、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 ヶ月分 (割引前の定価月額) + 利用したポイント金額分を差し引いてのご返金となります。
- ・ ショップ内での商品購入は 1 週間以内に当社倉庫まで返却確認されて、未使用の場合のみキャンセル返金可能です。
- ・ レンタル中の商品購入は、すでにお手元に商品があるため、購入後のキャンセルはできません。
- ・ 返却料や同時交換料金、コンビニ返却、弊社規定方法以外の返却について、返却後やお申し込み後のキャンセル返金はできません。
- ・ ご返金はカスタマーサポートに別途ご連絡いただき、弊社にて口座番号などの確認後に、月末締め翌々月末払いにて銀行振込にてご返金します。

**イ 申入れの趣旨 2 について**

- ① 申込手続の画面において、支払頻度と契約期間を区別して表示されるように変更した。
- ② 最終確認画面のボタン表示について、契約が確定することが分かる文言 (「注文してスタイリングに進む」) に修正した。

**ウ 申入れの趣旨 3 について**

- ① 現在、最終確認画面は下記の表記がなされるように作成している。
  - ・ 契約期間と支払頻度を区別して表記
  - ・ 役務提供の内容の表記 (一度に発送する洋服の着数と月に何回利用できるか)
  - ・ 自動更新の方法と条件の表記
- ② 現在、最終確認画面には下記の内容を記載している。
  - ・ 決済額が契約期間内のどのプランに対する対価であるか。
  - ・ 自動更新の条件 (更新日と更新されるプラン内容)
  - ・ 2 カ月目以降の支払い総額
- ③ 現在、最終確認画面には初回の決済額に対する契約期間を以下のように表記している。

「契約期間 注文日から〇ヵ月間」
- ④ 現在の最終確認画面はキャンセルポリシーに従った内容となっている。

以上