

ネットとうほく 2022（検）第4号－9

2026年（令和8年）1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

ブライトシティ 柏木703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



終 了 通 知

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、2024年7月26日付「照会書（4）」（添付のとおり）をお送りし、同年10月22日付「ご連絡（2）」ご回答をお願いし、さらに2025年9月25日付「ご連絡（3）」では、「なお、貴社より上記期限までにご回答いただけない場合には、その旨を公表せざるを得ないことを申し添えます。当団体では、終了した事案については原則5年の経過により当団体ホームページから削除する扱いとしていますが、回答がないまま終了した場合には5年を経過しても公表を継続する場合がありますのでご注意ください。」とも記載して、重ねて回答をお願いしておりましたが、ご回答をいただけませんでした。

つきましては、誠に遺憾ではありますが、貴社との協議は困難であると判断し、本事案に関する当団体からの申入れ内容、交渉経過等と共に、貴社からご回答がない旨を公表し、消費者の皆様にご注意喚起を行うこととさせていただきます。申入れ活動自体はこれにて終了することに致します。

以上

2024年(令和6年)7月26日

〒106-0032 東京都港区六本木6丁目2-31

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2-40

ブライトシティ柏木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