

2019年3月15日

株式会社ショップエアライン 御中
代表取締役 竹内 拓 殿

〒700-0026 岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正

TEL : 086-230-1316

FAX : 086-230-6880

HP : <http://okayama-con.net/>

申 入 書

1 はじめに

当法人は消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。当法人の活動の一環として、消費者契約の約款や広告表示等の内容を検討し、その適正化のための提言を行っています（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

この度、貴社が運営する「セカイモン」の役務の取扱いのホームページの記載に関し、2018年11月13日付にて、当法人より貴社に対して質問書を送付させていただきましたところ、同年11月28日付でご回答をくださいます、ありがとうございました。

その後、当法人において、上記回答書を検討させていただき、また、消費者契約法第40条1項に基づき国民生活センターにも情報提供を求めるなどいたしました結果、下記の申し入れをさせていただくこととなりました。

つきましては、ご多忙中恐縮ではございますが、本書到達後1ヶ月以内に、下記申し入れを受けての貴社のご対応如何について文書にてご回答いただければ幸いです。なお、回答の有無及び回答内容は原則として当法人のウェブサイト等において公表する場合がありますことを予め申し添えます。

2 申し入れの内容について

貴社のセカイモンのウェブサイト上の、万が一偽物が届いた場合の対応を説明する箇所に、「鑑定証明書については、受け取った商品が偽物であることがわかる記載があれば、必ずしも鑑定証明書という正式な文書ではなくても、電子メールのやりとりなどの写しでも返品に応じる場合がございます。ただ、そのような偽物であることを証明する文書をどこで、どのようにして入手できるかを調べることや、入手するための費用については、利用者の方のご負担となります。商品によってはそのような文書

を入手できないものもございますので、ご利用の際はくれぐれもご注意ください」といったような内容の注意書きを追記してください。

3 理由

貴社からの2018年11月28日付回答により、貴社が鑑定証明書という形式にこだわらず、幅広い文書により返品を受け付けていることや、ブランド品の定義の考えについても理解いたしました。

ただ、国民生活センターから提供を受けた情報によれば、鑑定証明書が入手できず保証が受けられなくて困っている旨の内容の相談が複数寄せられており、保証を受けられる容易さについての誤認が消費者に生じていることは間違いありません。

そのため、偽物であることの鑑定証明書があれば返品に応じるという簡単な説明書きに終始するのではなく、偽物が届いた場合に保証を受けるための鑑定証明書の入手について、消費者に楽観的な誤認を抱かせないような具体的で現実に即した注意書きを追記するよう申し入れるものです。

以上、よろしくお願ひ申し上げます。