

2022年4月28日

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 殿

〒 150-0013 東京都渋谷区恵比寿 1-12-1
健康美人研究所株式会社 久米田彩乃
TEL : 03-5793-5970

回答書

2022年3月10日付けの「申入書(3)」について、下記のとおり回答します。

記

1. 解約に関して

引き続き、消費者からの解約の申入れ対応に努めます。

2. 価格表示について

これ以上の申入れは行われない点につき承知しました。

3. 定期購入や解約に関する表示について

(1) 誇大広告の禁止

ア. 初回解約に関する表示について

お客様が定期コースをお申込みされた場合、商品の2回目のお届け予定日の2週間前までに、お電話やお問い合わせフォームで弊社にご連絡いただければ解約できます。

現に、初回解約されたお客様は、サイトオープンから現在まで151,923件の事例があり、弊社は適時適切に解約に応じています。

申入書(3)では、キャンセルに応じてもらえなかった事例が発生している、と指摘されていますが、お電話やお問い合わせフォームで弊社にご連絡いただいた場合には解約手続きを適時適切に行っており、ご指摘のような事実はありません。

なお、解約方法については、以下のとおり、弊社のウェブサイトの複数箇所に記載しています。

https://cremede-ann.com/smp/shopping/lp.php?p=bcs1_kurokami_3month

となります。○定期をご解約希望の場合は次回お届けの2週間前までにお電話にてご連絡ください。

<https://cremede-ann.com/shopping/lp.php?p=cs1>

(4) 定期をご解約希望の場合は、次回お届けの2週間前までにお電話にてご連絡ください。

<https://cremede-ann.com/order/index.php>

■定期コース解約について
次回商品のお届け予定日の2週間前までに、お電話で解約の旨ご連絡ください。【0570-000-747】(受付時間 11:00～18:00 土日祝除く)

https://cremede-ann.com/user_data/faq.php

お電話が繋がらない場合は時間をおいてお掛け直し頂くか、ご面倒をおかけして申し訳ございませんが、下記問い合わせフォームからも解約を受け付けておりますのでご連絡くださいますようお願いいたします。

お問い合わせフォーム

イ. 定期購入であることの表示

弊社が管理していないウェブサイトに掲載されている広告は、弊社ではなく外部の広告代理店が作成しているアフィリエイト広告です。弊社は、アフィリエイト広告の掲載前に広告の内容を確認しています。その際、仮に「お試し価格」や「定期購入無し」という表現がある場合には削除し、表示内容に問題がないことを確認した上で、広告配信を許諾しています。

ご指摘いただいた事例は、弊社が許諾していない広告を掲載する悪質なアフィリエイト会社による広告ではないかと推測されます。弊社は、問題があるアフィリエイト広告を発見した場合、是正依頼や委託契約解除を行っておりますが、今後も引き続き管理を行っていきます。

(2) 定期購入の際に2回目以降に商品が3個まとめて届く旨の表示

チャット型申込フォームにかんしましては、外部のシステム会社のツールを利用しておりますため、協力し改善を行っていきます。

なお、通常フォームから申し込みした場合は、確認ページにて以下の通り2回目以降3個ずつ定期コースでお届けの旨を記載しております。

https://cremede-ann.com/smp/shopping/lp.php?p=bcs1_kurokami_3month

記載内容

- ・「クレムドアンブブラッククリームシャンプー」は毎月自動的に商品をお届けし、初回のお届け時のみ格安でお求めになれるコースです。
- ・初回のみ、お支払額は1,980円(税込)になります。
- ・2回目以降は3ヶ月分13,134円(税込)(1個あたり4,378円)を90日毎にお届けとなります。本コース申し込みの方限定、2回目以降も50%OFFでご利用いただけます。

※天災等により交通機関の乱れが生じ、予定の日にお届けができない場合がございます。

・休止・解約をご希望の際は必ず、次回発送予定日(マイページに記載)の14日前までにご連絡ください。

0570-000-747

※平日11:00~18:00以外(土日祝日)にお問合せ頂いた場合、翌営業日が【受け付け日】になります。土日祝は翌営業日以降のご返信となりますのでご了承ください。お問い合わせが混み合うとご返信までに最大3営業日かかる場合があります。

- ・休止・解約のご連絡をいただかない限り毎月自動的に商品をお届けいたします。

ご入力内容のご確認

商品名	金額	数量	単位	延べ料金	計
【定期購入専用】クレムドアンブブラッククリームシャンプー(定期専用)	1,980円	1個			1,980円
			送料	1,000円	
			手数料	1,000円	
			送料	0円	
			手数料	1,000円	
			合計		3,980円

STEP 1

以上