

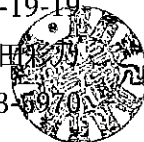
2023年8月2日

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1-19-19

健康美人研究所株式会社 久米田 彩乃

TEL: 03-5793-5970



回答書

2023年7月13日付けの「申入書(5)」について、下記のとおり回答いたします。

記

1、過去の回答書について

過去、貴団体より受領した申入書に対して、弊社より1回目はメールで、その後は回答書でお答えしています。しかしながら、貴団体が運営しているホームページ (<https://okayama-con.net/sasidome.html>) 上では、他社の回答書は記載しているものの、弊社の回答書が掲出されておられません。そのため、弊社が貴団体の申入れを軽視しているように捉えられ、弊社の商取引にも影響しています。

したがって、今後は、本回答書及び過去の回答書も貴殿のホームページに掲載いただくよう、何卒お願い申し上げます。

2、解約について

弊社では、従来に比して、お客様からのお問合せや解約にスムーズに対応できるよう、お問合せ対応の改善に取り組みました。その結果、2022年5月におけるお客様からのお問合せへの応答率は95.2%でしたが、2023年5月は97.3%、6月は97.7%、7月は96.7%と僅かながらも向上しております。なお、応答率は、(実際に電話に出た数) / (着信の数) で計算しており、ワンコールで切れてしまったものなど、極めて短期間で切れた電話も分母に含まれていますので、そのことを考慮すれば、相当高い応答率まで向上したと考えています。

また、万一お電話が繋がりにくい場合に備えて、問合せフォームからも解約を受け付けている旨を、商品ホームページ上のFAQ「解約を検討している・解約したい」の箇所に記載しています。問合せフォームからは、解約を24時間受け付けており、解約希望のご連絡をいただいた場合には、3営業日以内に対応を行っています。

当社としましては、今後もお客様からの応答率を100%に近づけるよう企業努力を継続いたします。

また、解約に期限が設定されているという点については、配送手続との関係上、やむを得ず、お届けの2週間前を解約の期限にしていますが、この点については、ご購入に当たりお客様にご確認いただけるように、購入ページに記載をしているほか、最終確認画面でも「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。」との記載をしています。

3、定期コースであることの表示について

貴団体からの申入書（5）2（3）記載の「資料1」が確認できないため、当該資料についてのご説明はできませんが、弊社商品の広告は、特商法等を遵守した表示を行っています。

具体的には、弊社が管理しているウェブサイトは、表示内容の確認を行っています。また、弊社が管理していない弊社商品についてのウェブサイトは、誤解を与える表現がある場合には直ちに削除を依頼し、再度広告を掲載する場合であっても、表示内容に問題がないことが確認できるまでは、広告配信を停止しています。

弊社が管理しているウェブサイトでは、以下の参考①のように弊社商品ホームページのカートの部分でも、【定期】の文字を最初に表示することや、参考②のように「定期コース」の文字を太字にすることにより、定期コースの契約であることが消費者に分かりやすいようにしております。また、購入フォームでは、定期コース選択の場合、「お届け間隔の指定」のフォームも現れるため、「定期コースでない」との誤認は生じないと考えます。

もともと、今回のご指摘を踏まえまして、定期購入ボタンに記載された「定期購入」のフォントサイズを以下のとおり大きくして、消費者に誤認を与えないようにしました。また、定期購入ボタンの下に単品購入ボタンを設置し、定期購入を消費者が選択しなければならない形式に修正しました。この修正で、消費者は、定期コースであることを明瞭に認識できると考えております。

参考① <https://cremede-ann.com/shopping/lp.php?p=cs1&adcd=a01ugsu10001>

商品	【定期】 CREMEDE-ANN生クリームシャンプー	数量	1
会員登録の方はこちらよりログインしてください			
お客様情報			
お名前	姓 山田	名 太郎	
フリガナ	セイ ヤマダ	メイ タロウ	

参考② <https://cremede-ann.com/shopping/lp.php?p=cs1>

毎月お届け定期コース

▶ 期間限定特別価格 1,980円 (税別) 税込価格 2,178円

通常価格 8,800円

▶ 1回限りの通常価格 8,800円 (税込) 単品購入する

以上