

令和5年7月25日

〒150-8512

東京都渋谷区桜丘町26-1セルリアンタワー15階

株式会社グラングレス 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 荻原典子

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目28-2 KS千種ビル6階F

事務局長 伊藤英樹

(TEL: 052-734-8107、FAX: 052-734-8108)

お問い合わせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人(NPO法人)です。

今般、貴社が運営している「Rcawaii」に関し、消費者から、契約時の貴社ウェブサイト上の最終確認画面の表示及び退会に関する規約について、情報提供がありました。

つきましては、別紙のとおり、お問い合わせをいたしますので、ご検討の上、貴社の対応につき、令和5年8月25日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本お問い合わせの内容、本お問い合わせに対する貴社のご回答の有無、内容及び本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

お問い合わせ事項

第1 お問い合わせの趣旨

- 1 貴社の運営するウェブサイト「Rcawaii」(URL: <https://www.rcawaii.com/>)について、契約の申し込みを行う場合の流れ及び契約申込時の最終確認画面をご教示ください。
- 2 貴社の運営するウェブサイト「Rcawaii」の利用規約をご開示ください。

第2 お問い合わせの理由

- 1 特定商取引法12条の6第1項は、特定申込に係る事業者の表示義務として、同項第1号で分量、第2号で同法第11条第1項から第5項までの事項について、ウェブサイト上に表示することを定めています。

実際に貴社の本サービスを利用した消費者からは、申し込みの際のウェブサイトには、金額の表示や支払い方法について非常に見づらかったこと、申し込みの際にエラーが表示されたこと等の情報提供がありました。消費者が申し込みの際にエラーが表示されたということは、申し込み確認画面の表示が分かりにくかったからという可能性があり、当団体としては、この点を明確にするため、貴社の申込画面の表示を確認したいと存じます。

- 2 また、消費者から、貴社の上記サービスについて、契約の解除、途中退会の返金は一切できない旨の規約があるとの情報提供がありましたが、貴社のウェブサイト上には規約が公開されていないため、確認ができておりません。

そこで、貴社の運営するRcawaiiの利用規約の開示をお願いいたします。

以上