

2017年12月5日

株式会社エスタ
代表者代表取締役 大庭 佑介 殿

適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人
専務理事 磯辺 浩一

要 請 書

過日は、当機構からの「申入並びに要請書」(2017年10月13日付)に対しまして、11月15日付の「回答書」を送付いただき、ありがとうございました。

「回答書」及び添付資料を拝見しましたところ、当機構からの申入れ及び要請の趣旨に沿った改善が図られていることを確認いたしました。さらに下記の2点についての改善をお願いしたく、要請をさせていただきます。

つきましては、本要請に対する貴社の文書による御回答を2018年1月10日(水)までに当機構にお送りください。

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で申入れの内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。また、当機構は消費者契約法第23条4項に基づき、申入れの内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第39条に則り公表を行う場合があります。

記

要請事項Ⅰ. 申込前の確認画面での表示について

1. 要請内容

申込前の確認画面での表示を、消費者庁が公表しているガイドラインに沿い、改善を要請します。

2. 要請理由

- ①平成28年6月3日に公布された「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」が平成29年12月1日より施行となるにあわせて、消費者庁が「インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン」(別添資料)を公表しています。
- ②当ガイドラインの中で、いわゆる定期購入の場合の留意事項や画面例が紹介されています(該当ページはP4~P5、P15~P18等)。
- ③今回の貴社の当該箇所での改善状況では、「代金」「定期便条件」「定期便代金最低総額」「解約方法」について、文字ポイントが他と比較して小さく、また表形式となっておりません。当ガイドラインの例を参考に改善を要請します。

要請事項Ⅱ. 申込前の確認画面での表示について

1. 要請内容

「毎月定期便について」と見出しを付けて、注意書きが記載されている箇所
の下記指摘部分の文字色を見やすい色に変更することを要請します。

2. 要請理由

- ①現行の「毎月定期便について」の中の注意書き「初回を含めて最低3回」及び「次回商品到着日の14日前」については、赤字で記載されています。(パソコン画面表示 別添参照)
- ②この箇所は、黒地に赤文字となっているため、他の白文字や黄文字に比べて見難いものとなっています。
- ③消費者が一見して読みやすく、かつ判読しやすい文字色への変更を要請します。

以上

【添付資料】

資料1… 「インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン」

資料2… パソコン画面での「毎月定期便について」の表示例

<本件に関する問合せ・回答の送付先>
〒102-0085 東京都千代田区六番町15
プラザエフ6階(担当:横地・磯辺)
TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077