

2019年(平成31年)4月23日

株式会社オールアバウトライフマーケティング
代表取締役 土門 裕之 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事 佐々木

消費者機構日本



問合せ

私ども消費者機構日本(以下「当機構」という)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

当機構に対して、貴社の運営する「dショッピングサンプル百貨店」に対する情報提供がありました。当機構内で貴社に対する情報を検討した結果、内容を確認させていただきたく裏面の事項について「問合せ」いたします。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2019年5月23日(木)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスをご記載ください。)

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本 事務局 石塚英司
専務理事 磯辺浩一
〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階
TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077

問合せ事項

dショッピングサンプル百貨店ご利用特約第10条に記載している下記下線部およびサンプル百貨店利用規約第13条5に記載の内容と実際の対応について次の通り問合せいたします。

dショッピングサンプル百貨店ご利用特約 第10条

配送業者の保管期限切れ、住所不備等お客様のご都合により、お届けしたdショッピングサンプル百貨店取扱商品をお受取りいただかず、売主に返送された場合、商品の再配送や返金には応じかねますのでご了承ください。

サンプル百貨店利用規約 第13条5

配送業者の保管期間切れや住所不備等、会員の都合により、お届けした商品等をお受取りいただかず、当社又は当社が商品等の発送を委託する第三者に返送された場合、会員事由の返品とみなし、返品にかかる返送料の実費を申し受けます。また、商品等の再発送には応じかねます。

dショッピングサンプル百貨店利用特約第10条では、商品が売主に返送された場合は、再配送や返品には応じかねるとしてしています。一方、サンプル百貨店利用規約第13条5の定めでは、商品が事業者に返送された場合は、再配送はせず、返品にかかる返送料の実費を申し受けるとしてしています。

しかし、サンプル百貨店のウェブサイトの「よくある質問」の「配送先を変更したい」を拝見すると、「サンプル百貨店では、配送業者の保管切れ、宛先不明等、会員様のご都合により返品された商品につきましては、再送、返金対応は行っておりません。」との表記があり、dショッピングサンプル百貨店と同様の対応をとっている考えられる表記があります。

そこで以下についてご教示ください。

①サンプル百貨店の対応について

配送業者の保管切れにより、商品をお届けすることができなかった場合の対応は、サンプル百貨店利用規約第13条5と、ウェブサイトの「よくある質問」との間で齟齬がありますが、どのように対応されているのかご教示ください。

②dショッピングサンプル百貨店の対応について

注文者に商品がお届けすることができなかった場合に、再送も返金もしない理由はなぜなのかご教示ください。ウェブサイトでは、商品代金ではなく、サービス利用料として通常価格の最大半額から1/3の「お試し費用」をいただいていますと記載されています。「お試し費用」だとしても、商品を受け取れず「お試し」できなかった方に対して、費用を全額を不返還とするのは不当と考えます。貴社のご見解についてご教示ください。

以上