

2018年3月26日

株式会社ONE MESSAGE  
代表取締役 松本 敏彦 殿

特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者機構日本  
代表理事 佐々木 幸孝

## 要請書

当機構が2018年2月9日付で貴社に送付いたしました「要請書」につきまして、同年3月7日に回答を受領いたしました。

貴社はこの回答の中で、「お客様へ誤解を招く販売方法であったかもしれませんが、ご納得いただけなかった方へは誠意を以て返金の対応をさせていただきたいと考えております。」としています。

当機構が2018年2月9日付で送付しました「要請書」及び貴社からの2018年3月7日のご回答を踏まえ、当機構ではあらためて下記の要請を行います。

つきましては、本「要請書」に対する貴社からの文書によるご回答を2018年4月19日（木）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、要請の内容、貴社からの御回答の有無・内容等を適時、当機構のホームページ等に公表します。

### 記

#### 【要請事項】

##### 1. 全額の返金について

返金希望者に対しては、販売金額全額の返金を要請します。

##### 2. 購入者への通知と公表について

- (1) 返金希望者には全額の返金を行うこと及び返金手続きの方法、手続き期間等必要な事項を全購入者に対して通知するよう要請します。
- (2) 手続き方法については購入者にとって簡便な方法であること、また手続き期間は購入者にとって十分な期間が確保されるよう要請します。
- (3) 上記の通知と同時に貴社のホームページ上で公表を行うよう要請します。
- (4) 通知は2018年4月末までの間の早期に行うことを要請します。

##### 3. 当機構への連絡について

購入者への通知並びに貴社ホームページ上での公表について、その実施にあたり当機構にも連絡をいただくよう要請します。

#### 4. 貴社が実施したアンケートについて

貴社はお送りいただいた回答の中で、「今年の初めにお客様全員にアンケートをとりましたが満足している方、または今後も期待してくれている方が大半でありました。」としていますが、当機構にはそのようなアンケートを受け取っていないとの情報が寄せられています。

つきましては、アンケート項目とその分析結果の資料をご提供いただくよう要請します。

以上

<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