

令和元年5月7日

消費者機構日本
代表理事 佐々木 幸孝様

株式会社オールアバウトライフマーケティング
代表取締役社長 土門 隆之

回答書

先般、貴団体よりお問合せをいただきました内容につきまして、下記の通り回答いたします。

① サンプル百貨店の対応について

記載内容について実態と齟齬があり大変申し訳ございません。

実際の対応といたしましては、返品にかかる返送料の実費を差し引いて返金対応を実施しております。

「よくある質問」については実態に合わせて「返送料の実費負担」と修正対応いたしました。

② d ショッピングサンプル百貨店の対応について

実態といたしましては、全く返金をしないのではなく実費を差し引いて返金対応をしておりますので、問題ないと考えております。

実際には、お受け取りいただけませんと送料、返送費用、商品代金など弊社負担で多くの費用がかかっておりますので、一部実費を差し引かせていただくことはご理解いただければと考えております。

表記については、ユーザーの方に誤解を受けるような表記となっておりましたことを認識いたしましたので、こちらも「返送料の実費負担」と修正対応いたしました。

上記のとおりいずれのケースについても、実際には返金しておりますので、顧客の方との間で、返金に関し法的紛争が生じたり、問い合わせの範囲を超えて、トラブルないしはクレームにまで発展したことはございません。

以上、ご確認よろしくお願いたします。