

2024（令和6）年10月3日

株式会社ALPACA 御中

適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5
TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444
mail nakusukai.01@saitama-k.com

理事長 池本 誠司



再申入書

当会からの2024（令和6）年6月7日付けの申入書兼お問合せに対し、2024年6月27日付けの回答をいただきありがとうございます。

ご回答の内容を検討した結果、下記のとおり再申入れさせていただきます。

つきましては、2024年10月24日までに当文書に対する回答を書面にて当会までご送付いただきますようお願いいたします。

記

第1 「申入れ事項1についてのご回答」について

返品特約に関する当会からの申入れ事項に対して、修正する旨とともに注文完了前の最終確認画面に現状掲載している返品に関する事項では不十分かとのお問合せをいただきました。

この点につき、当会からの申入書兼お問合せにも記載させていただきましたが、事業者が返品特約を定める場合は、広告及び最終確認画面にその内容を表示しなければならないということになっており、広告への表示方法は、特定商取引法の施行規則第44条で、「顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示すること」が求められています。

また、消費者庁の「通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン」においても上記観点から、どのような表示が「顧客にとって容易に認識することができる表示」であるかの例示がなされています。

そのため、返品特約に関する記載は、最終確認画面だけではなく、広告上にも一般消費者に用意に認識することができるように表示する必要があります。

したがって、返品特約に関する事項については、上記の点を踏まえた上で修正するように重ねて申し入れます。

第2 「申入れ事項2～4についてのご回答」及び「再々お問合せへのご回答」に

ついて

当会からの各申入れ事項及びキャンセル料に関する規定につき、追記・修正・削除する旨のご回答をいただきました。当該変更はいつまでに行う予定でしょうか。変更の予定につきご回答いただきますようお願いいたします。

なお、貴社の広告運用については各販売代理店に一切を委託しているため、広告内容等を把握していない場合もあるとのことですが、景品表示法上の責任を負う商品・役務の供給主体は、自ら広告表示の内容を決定した事業者のみならず、他の事業者にもその決定を委ねた事業者も含まれる（東京高裁平成20年5月23日判決）とされておりますので、その点につき念の為申し添えます。

以上

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局 清水

TEL : 048-844-8972/FAX : 048-829-7444