

## ■ 申入れ事項 1 についてのご回答

(4) にて一般消費者にとってどの範囲が返品特約に関する条項かわかりづらいとのご指摘がございましたので、ご指摘の通り内容を検討して修正・変更いたします。チェックボックスの件も同様です。

また、現状の返品特約についての内容ではありますが、<https://loofen.jp>で注文情報を入力していくと、注文完了前の注文内容確認表示にて、下記のように（フォーム、チャット）の線で囲まれた部分のように返品に関する事項に関して表記しているのですが、こちらの表示では不足でしょうか。

※チャットのスクロールの全文も別次ページにてテキストで添付いたします。ご確認くださいませと幸いです。

※今後は修正後の内容を表示する予定です。

チャット

30秒で全て入力されています。 | 今すぐお申し込み！

9/

小計:	58,800円
送料:	1,200円
事務手数料:	2,000円
消費税:	6,200円
合計:	68,200円

(10%対象商品小計: 58,800円、消費税: 6,200円)

<返品・交換の可否>  
(1)商品引渡後の商品の返品について  
通信販売の性質上、いかなる場合においてもお客様都合による返品およびそれに伴う返金について承っておりません。  
ただし、当社が商品の交換を認めたにもかかわらず、交換商品のご用意ができなかった場合には、返

お客様情報  
お名前: あ  
住所: 〒1500001 東京都渋谷区神宮前1

フォーム

送料	1,200円
手数料	2,000円
消費税	6,200円
合計	68,200円

10%対象	小計	58,800円	消費税	6,200円
-------	----	---------	-----	--------

(1)商品引渡後の商品の返品について  
通信販売の性質上、いかなる場合においてもお客様都合による返品およびそれに伴う返金について承っておりません。  
(2) 商品引渡後の商品の交換について  
お届けした商品に初期不良や通常の使用方法での故障や欠陥といった当社起因での商品の不具合を認めた場合、およびお申込みと異なる商品が届いた場合には、交換に限り承ります。  
(3) 商品交換の手続  
商品到着後、7日以内に利用規約に記載の必要事項事項を記載の上、当社カスタマーデスクにご連絡ください。  
(4)返金保証キャンペーンについて  
・ご注文時に「返金保証」の案内がある場合のみ、対象とさせていただきます。  
詳細はこちら<https://loofen.jp/lp?u=henkin60>  
(5)定期注文の解約について>  
解約はお電話でのみ承ります。メールや問い合わせフォームではお受けできませんのでご了承ください。  
その他詳細に関しては利用規約に記載の6. 返品、解約に関する事項を必ずご確認ください。

利用規約・特定商取引に基づく表記に同意します。記載の「返品、解約」に関する事項も確認し同意します。未成年者の場合、親権者の同意を得ております。

ご注文完了へ

利用規約・特定商取引に基づく表記に同意します。記載の「返品、解約」に関する事項も確認し同意します。未成年者の場合、親権者の同意を得ております。

返金保証キャンペーンのすべての記載内容に同意します。

この内容でご注文を完了します。

— 60日返金保証付き —  
ご注文を完了する

## ■チャットスクロール部分のテキスト全文

<返品・交換の可否>

(1)商品引渡後の商品の返品について

通信販売の性質上、いかなる場合においてもお客様都合による返品およびそれに伴う返金について承っておりません。

ただし、当社が商品の交換を認めたにもかかわらず、交換商品のご用意ができなかった場合には、返品およびそれに伴う返金をいたします。

(2)商品引渡後の商品の交換について

お届けした商品に初期不良や通常の使用方法での故障や欠陥といった当社起因での商品の不具合(ただし、商品の使用に問題のない範囲のわずかな汚れやキズ、箱潰れは除く。以下同じとします)を認めた場合、およびお申込みと異なる商品が届いた場合には、交換に限り承ります。

・初期不良や通常の使用範囲内での故障が認められた場合

1年間の無料交換保証対象となります。商品到着より1年以内に当社カスタマーサポートデスクまでご連絡いただき、不良が認められた場合交換対象となります。

(3)商品交換の手続

商品到着後、7日以内に利用規約に記載の必要事項事項を記載の上、当社カスタマーデスクにご連絡ください。

<返金保証キャンペーンにてご購入された場合>

・ご注文時に「返金保証」の案内がある場合のみ、対象とさせていただきます。

・お客様が当サイトで商品をご購入いただいた時点で、お客様が返金保証キャンペーンのすべての記載内容に同意したものとみなすものとします。

▼返金保証キャンペーンについて

<https://loofen.jp/lp?u=henkin60>

<定期注文の解約について>

解約はお電話でのみ承ります。メールや問い合わせフォームではお受けできませんのでご了承ください。また、初回ご注文分、次回発送予定日まで10日を切っているご注文は解約をお受けすることができません。予めご了承くださいますようお願い申し上げます。

詳細は利用規約に記載の6. 返品、解約に関する事項をご確認ください。

## ■申入れ事項 2 についてのご回答

記載に問題があるとのことでしたのでご指摘の通り追記・修正いたします。

## ■申入れ事項 3 についてのご回答

弊社債務不履行の場合は当然対応しておりますが、記載に問題があるとのことでしたので、ご指摘の通り期間の記載は削除いたします。

## ■申入れ事項 4 についてのご回答

ご指摘の通り適切な表示となるよう追記・修正いたします。

## ■再々お問合せへのご回答

(1) 楽天ROOMは楽天市場の店舗へ誘導する広告と存じておりますが、弊社は楽天市場で直営店を運営しておらず、販売代理店様へ卸販売をしております。ですので当該広告はおそらく代理店様が出稿されているものでありますので、当該広告について弊社はわかりかねます。また、各モールではモールごとの規約と出店店舗の規約が適用されますのでloofen.jpの利用規約は適用されません。

(2)

弊社は広告運用の一切を各代理店様に委託しております。媒体によって弊社以外のアカウントで運用されても、広告主は弊社名の表示となりますし、弊社のアカウントを代理店さまが代理運用されている場合もございます。そのため、loofen.jpから購入された場合は、当社の承諾を得ることなく返品された場合や、注文・返品取消不可について規約に則りご説明をしたにも関わらずご同意いただけない場合等に、当社は特別措置としてお客様にキャンセル料をいただいております。弊社としては、平均的な損害を超えた分を請求している認識はございませんが、今回のご指摘を受けて、誤解を招きかねますのでキャンセル料の項目を削除いたします。

(3)

関係各社との契約上、詳細な回答は差し引き替えさせていただきますが、大枠としては弊社直販の広告は市場を拡大する為のPR的位置づけのためです。