

2024（令和6）年10月3日

Just Answer LLC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



## 申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当表示使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

貴社のインターネット上のサポート業務に関する特定商取引法12条の6第1項及び第2項について本年4月15日にお問合せをさせていただき、同月29日に回答をいただきました。これを踏まえ、当会では、貴社に対して下記のとおり申し入れをします。

つきましては、本申し入れに対するご回答を令和6年10月24日までに、書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。

なお、本申入書及び貴社からのご回答の有無・内容等は、消費者契約法第27条に基づき、当会において公表させていただくことを念のため申し添えます。

### 記

#### 第1 申し入れの趣旨

別紙貴社の画面について下記のとおり修正してください。

### 記

- 1 本日のご請求額500円と記載されている部分と並列に消費者が本申込みによって負担する金額が500円にすぎないと誤信することのないように且つ容易に認識しやすいように3日間経過後から一月4980円の請求があること及び一年間の支払額の目安として5万7960円の費用がかかることを明記してください。また、いわゆる定期契約（サブスク契約）であ

ることが分かる内容も明記してください。

- 2 別紙画面において、トライアルの対価の支払い方法、支払い時期及びトライアル終了後の各回代金の支払い時期について明記してください。
- 3 解約随時可との記載があります。解約が随時可で解約以降の代金がかからない（日割り計算）のであれば良いですが、この表記で良いですが、万一解約日と代金の返還に何らかの制約があるのであれば、同画面上にそれを明記してください。

## 第2 申し入れの理由

- 1 貴社の運営する `justanswer` テックサポート等は、特定商取引法上、インターネットで申込みをすることから、通信販売に該当します。また、特定画面を用いての申込みであり、当該申込み確定画面については、同法12条の6第1項の表示義務及び第2項のとおり、消費者の誤信する表示が禁止されています。
- 2 役務の対価の表示について

同法第12条の6第1項2号及び同法11条1号では、役務の対価を表示することが義務づけられています。そして、本件のようないわゆる無期限のサブスク契約の場合には、初回の対価を記載するだけではならず、以降の対価の目安、1年単位の支払額を記載するなど消費者が容易に認識できるような表記をすることが望ましいと記載されています（「通信販売の申し込み段階における表示についてのガイドライン」（以下、「ガイドライン」といいます））。

貴社の現在の表記では、初回の請求額 500円と強調し、記載されている表示場所の近くには以降の役務の対価が記載されていません。これでは、上記役務の対価の表示義務を適切に果たしていることにはなりません。

また、貴社の表示が初回の請求額 500円を強調していることから、同法12条の6第2項第2号で禁止される役務の対価について人を誤認させるような表示に該当します。

したがって、申し入れの趣旨第1項記載のとおり修正してください。

- 3 対価の支払い方法及び代金の支払い時期の表示について

同法12条の6第1項2号及び同法11条2号においては、役務の対価の支払い時期及び方法を表示することが求められています。サブスク契約等で2回目以降の支払時期が1回目と異なる場合などについてもその支払時期を明記することが義務づけられます。

貴社の最終確認画面では、これらの記載がいずれも欠けていると考えられます。

したがって、申し入れの趣旨第2項の申し入れをします。

4 役務提供契約の解除に関する事項の表示について

同法12条の第1項2号及び同法11条5号は、役務提供契約の解除に関する事項を表示することを義務づけています。この場合、解除の時期に制限等がある場合には、その内容も表示する必要があります。貴社の画面には上部に「いつでも解約可」との記載があります。文字通りいつでも解約可という条件であり、将来の費用の前払い等がある場合には、日割り計算等で精算できるということであれば、修正の必要はありませんが、何らかの制約があるのであれば、その内容も表示する必要があります。

したがって、申し入れの趣旨第3項の申し入れをします。

5 なお、法12条の6第1項及び第2項の解釈については、前記のガイドラインが消費者庁より発表されております。その内容も踏まえ、ご検討ご回答ください。

《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