

2025（令和7）年2月7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
E-mail nakusukai.01@saitama-k.com

理事長 池本 誠司



差止請求書

第1 差止請求について

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は、貴社に対し、消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します（従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます。）。

つきましては、本書面到達後1週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

第2 請求の要旨

貴社がウェブサイト上で別紙画面を申込み画面として表示して消費者と契約を締結することの停止を求めます。

第3 紛争の要点

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項には表示義務が規定されており、さらに第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号においては、同法11条1号に規定されている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

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、今回の請求額について500円と強調している一方でこの記載の近くには今回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、貴社の表示が今回の請求額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、消費者は本申込みによって負担する金額が500円であると誤認するおそれが強く、この表示は、人を誤認させるような表示に該当します。

現在の貴社の申込み画面は、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する必要があります。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する必要があります（ガイドラインを参照してください）。

したがって、これらの記載のない画面を申込み画面として使用して契約することの差止を求めます。

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号においては、同法11条2号で規定されている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、これらの記載がない別紙画面を申込み画面として使用して契約することの差止を求めます。

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号においては、同法11条5号で規定される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。この表示は、文字通りいつでも解約可という条件を意味しています。もし、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、何らかの制約があり、日割りで精算することができないのであれば、その内容も表示する必要があります。

したがって、したがって、これらの記載がない別紙画面を申込み画面として
使用して契約することの差止を求めます。

第4 訴えを提起する予定の裁判所
さいたま地方裁判所

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