

平成 28 年 5 月 30 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 吉川 萬里子 殿

電話 [REDACTED]
FAX [REDACTED]
株式会社ビーボ
代理人弁護士 [REDACTED]
同 [REDACTED]

回 答 書

貴法人による平成 28 年 3 月 18 日付け「ご連絡」と題する書面に対して、以下のとおり、回答いたします。

第 1 第 1 「使用停止を求める条項について」に対する回答

1 定期便の解約権の制限について

平成 28 年 2 月 19 日付け回答書でお伝えしたとおり、当社は、所定の回数を継続してご購入いただくことを前提として、値引き販売を行っております。したがって、予定された回数未満の解約を認める場合、値引き販売が事実上困難になります。その一方で、当社は、本件商品を継続して購入することまでは考えていないお客様に配慮して、定期便より若干割高にはなりますが、単品や 6 個セットの販売もしております。

また、貴法人が平成 27 年 12 月 16 日付け申入書で指摘されているとおり、当社の定期便は、実質的には、本件商品 6 個を総額 2 万 3880 円で購入するのと同様の契約と言えます。この点につきましては、貴法人からのご指摘を受け、最低継続購入回数とそれの場合の支払総額を明示するなどの修正を行ったことにより、更に明確になったものと考えております。

以上のとおりですので、定期便の継続回数については、従前どおりとさせていただきます。

2 解約条件の表示方法について

ご指摘を踏まえ、「※6 回以上のお届けが必須になります。7 回目以降のご解約は次回お届け日の 10 日前までにご連絡ください。」との注意書きを、一人用の定期便の申込欄の下にも表示するとともに、スマートフォン版のページについては、上記の注意書きの文字を濃くいたしました。

なお、メールによる解約を受け付けることとしたことを踏まえ、従前の注意書きから、「お電話で」との文言を削除しております。

具体的な表示については、別添の資料 1 (PC 版のページ) 及び資料 2 (スマートフォン版のページ) をご覧ください。

第 2 第 2 「改善・是正を求める条項について」に対する回答

1 利用規約への同意欄へのチェックについて

平成 28 年 2 月 19 日付け回答書でお伝えしたとおり、利用規約への同意欄に予めチェックを付しておくことは、経済産業省「電子商取引及び情報取引等に関する準則」(平成 27 年 4 月) に照らし、特に問題はないと考えておりますので、従前どおりとさせていただきます。

2 「ご利用ガイド」における返品特約の表示について

ご指摘を踏まえ、「ご利用ガイド」に、赤文字で、「●回目から解約可能」・「※ベルタ葉酸サプリ・ベルタマザークリームにつきましては定期便 6 回継続商品・ベルタプエラリア・ベルタ育毛剤につきましては定期便パック 3 回継続商品となりますので、継続回数満了前のご返品はいかなる場合も受付できませんことをご了承ください。」との文言を追記いたしました。具体的な表示については、別添の資料 3 をご覧ください。

3 最終確認画面における解約条件の表示について

ご指摘を踏まえ、最終確認画面に、「※6 回以上のお届けが必須になります。7 回目以降のご解約は次回お届け日の 10 日前までにご連絡ください。」との文言を追記いたしました。

具体的な表示については、別添の資料 4 をご覧ください。

以 上