

ひめネット（検）第20-2号
令和4年12月7日

〒760-0018

高松市天神前10-5高松セントラルスカイビルディング3階
株式会社リンクストア
代表取締役 河原 翔太 殿

〒790-0952

愛媛県松山市朝生田町七丁目22番22号大興ビル305号
適格消費者団体 特定非営利活動法人えひめ消費者ネット
理事長 野垣 康之

通 知 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

貴社が主催する「婚活パーティー」のキャンセル規定に関し、当法人より、①貴社の利用規定第12条第2項について、定価を超える部分のキャンセル料に関する規定を削除し、②同条第9項を削除するよう是正の申入れを行いました。

これに対し、貴社は、サービスに対する信頼が損なわれること及び金銭的損失が生じていることを理由として、定価を超えるキャンセル料が消費者契約法上の「平均的損害」であると回答されました。

当法人が再度上記規定の削除を申入れたところ、貴社より、削除には応じられないが、「正当な理由」について、「公的書類」の提出が難しい場合には、スタッフがヒアリングさせていただき、正当な理由と弊社が判断した場合は、上記と同様の対応とさせていただきます。」との文言を利用規約に追加した旨の回答がありました。

この追加文言について、ヒアリングが行われるといつても「正当な理由」であるかどうかはあくまで貴社判断であり、利用者と貴社とで見解が相違した場合、利用者の事情・利益が十分に救済されない可能性が残ります。また、そもそも「正当な理由」の有無以前に、当法人が削除を申し入れているキャンセル規定自体が消費者契約法上の「平均的損害」にあたらないことも従前申入れのとおりです。

他方で、当法人の是正申入れに対して、不十分ながらも一定の改善が図られていることも確認できたことから、貴社の今後の自主的改善に期待し、当法人としては、貴社に対する是正申入れを一旦終了することとしました。

ただし、今後、貴社についての情報提供があれば申入れ・質問等を再開する可能性があります。貴社におかれでは、今後も消費者の事情・利益に十分配慮されるよう、適宜キャンセル規定の見直しをお願いいたします。

敬具