

2023年3月30日

株式会社 希乃屋
代表取締役 鈴木亮市様
上記代理人 弁護士法人至誠法律事務所
弁護士 齋藤健一郎様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井 克裕
【連絡先（事務局）】担当：北村
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目
2番4号 椿本ビル5階502号室
TEL. 06-6920-2911 FAX. 06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再お問合せ

貴社におかれましては、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

先般、当団体からの2022年9月1日付「申入れ兼お問合せ」に対して、貴社より、同年10月3日付書面でご回答をいただきました。（以下「回答書」といいます。）真摯にご回答をいただき感謝申し上げます。

さて、当団体において、回答書に関して検討いたしました結果、ご回答の内容についてさらにご質問・確認させていただきたい点がございました。

そこで、改めてお問合せいたしますので、下記の点に関して、本年4月28日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

1. 「希乃屋ショップ」及び「悠優SHOP」について

当団体からの「申入れ」に対して、貴社からは「既に広告出稿を止めており、2022年9月21日付けで販売URLの非表示といたしました。」との回答をいただきました。これは、契約継続中の顧客に対しても「希乃屋ショップ」及び「悠優SHOP」における販売を既に中止されたということでしょうか。また、今後の希乃屋ブランドの商品は、amazonや楽天といった大手ECサイトのみでの販売となりますでしょうか。上記の内容について、ご教示ください。

2. 「希乃屋ショップ」にて購入した商品の問合せ先について

「回答書」では、「希乃屋ショップの休止・解約までの流れ」の対応として、以下のサイトの案内がありました。

(<https://contact.kinoya.shop/process/>)

しかし、現在、上記サイトに入ることはできず、また、「希乃屋ショップ」のサイトにも入ることができない状態です。2022年9月21日以前に「希乃屋ショップ」で申し込んだ商品の販売が継続している場合、休止又は解約するには、どのようにすればよろしいでしょうか。休止又は解約の手続方法について、ご教示ください。

また、「回答書」では、無料通話アプリ以外での解約手続方法として、「メール・手紙・FAXにて解約をお受けしております」とありましたが、メール・手紙・FAXの送信・送付先や受付窓口は、どこで確認できますか。ご教示ください。

以上