

2013年10月23日

クーコム株式会社

代表取締役社長 西村恵治様

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 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：袋井

〒540-0033 大阪府中央区石町一丁目

1番1号天満橋千代田ビル

TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730

メールアドレス info@kc-s.or.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

要 請 書

当団体は、クーコム株式会社（以下「貴社」といいます。）の「トクー！サービス」への入会や退会方法および会員規約に関して、消費者からの情報提供を受け、調査・検討を行ってきました。

そのうえで、2013年7月25日付で貴社に対し、「申入れ」を送付し、貴社からは同年8月28日付で回答を頂きました。

その結果、貴社の「トクー！サービス」への入会や退会方法および会員規約は、当団体が消費者からの情報提供を受けた時点と比較して、一定の改善は見られるものの、貴社からの上記ご回答を踏まえてもなお、下記のとおり消費者保護の観点からさらなる改善の必要があると考えております。

そこで、貴社におかれましては、本要請の趣旨をご理解いただき、速やかに適切な措置を講じていただきますよう要請いたします。

本要請に対する貴社のご回答を、来る2013年11月22日までに、書面にて当団体事務局まで送付くださいますようお願いいたします。貴社の誠実かつ迅速な対応をお待ちしております。なお、本要請書は、消費者契約法第12条に基づくものではなく、消費者団体としての任意の要請です。

また、「トクー！サービス」への入会や退会方法および会員規約に関しては、相当数の消費者への影響が見込まれることから、本要請の手続きは全て、公開の方式で行わせていただきます。したがって、本要請の内容及、本要請以降のすべての経緯・内容を当団体ホームページ等で公表いたしますので、その旨ご承知おきください。

記

第1 要請の趣旨

「トクー！サービス」への入会の募集および入会手続き時において、

- ① 「トクー！サービス」プレミアム会員サービスの会費が年額制であること、および
- ② 支払い方法が年12回の分割払いであること、を明示するよう求めます。

第2 要請の理由

貴社は、2013年（平成25年）8月28日付け回答書で、「トクー！サービス」の会費が年額制である旨回答されております。

しかし、2013年10月18日時点の、貴社「トクー！サービス」へのプレミアム会員登録のwebサイト上では、「プレミアム会員会費」欄には、「月

々440円のお支払でご利用できます！（年会費5280円）」とあります。

これは、年会費制であるにも拘わらず、年会費が先に記載されず、月額料金の記載の後に括弧書きで記載される形になっているなどの点から、いまだ一定数の消費者をして、月額料金で利用でき、一年間継続した場合の会費が5280円であるかのように誤認させるものであり、今後もプレミアム会員サービスからの退会時にトラブルを生じさせうるものです。

当団体では、貴社が年額制をとられるのであれば、会費の金額が1年5280円であり、その支払方法として年会費を12分割し毎月支払うものであることが一目瞭然である必要があると考えます。

そのため、上記のwebサイトの会費欄の記載やその他会費に関する貴社webサイト上の記載・表示については、上記事項に配慮した記載・表示に改めて頂きますようお願い致します。

以上