

2016年2月1日

クーコム株式会社  
代表取締役 西村 恵治 様

適格消費者団体（略称 KC' s）  
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 大阪市中央区石町一丁目  
1番1号天満橋千代田ビル  
TEL 06-6920-2911 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/>

## 申入れ、要請及び再お問い合わせ

当団体の「お問い合わせ」に対し、貴社より平成27年11月27日付で回答をいただきました。

上記回答に基づき検討いたしましたところ、消費者利益の保護の観点から見て、いくつかの問題点や疑問点があります。

そこで当団体は、貴社に対して、下記のとおり【申入れ】、【要請】及び【再お問い合わせ】をさせていただきます。

なお、【申入れ】は消費者契約法第12条に規定される適格消費者団体としての差止請求権に基づくものであり、【要請】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。

貴社におかれましては、お忙しいところ、恐縮ですが、2016年3月3日までに、文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、既に貴社にご連絡いたしておりますとおり、本「申入れ、要請及び再お問い合わせ」は、公開の方式で行わせていただきます。

したがって、本「申入れ、要請及び再お問い合わせ」の内容、及びそれに対する貴社のご回答の有無とその内容等、本「申入れ、要請及び再お問い合わせ」以降のすべての経緯・内容、並びに当団体の「お問い合わせ」の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

【申入れ】

## 1 申入れの趣旨

貴社会員規約第22条、23条、及びトクー！ポン利用規約第15条の削除を求めます。

### 【会員規約】第22条（サービスの中止・中断）

当社は、以下の事項に該当する場合、本サービスの一部又は全部の運営を中止・中断できるものとします。また、かかる中止・中断により、会員に不利益又は損害が発生したとしても、当社はその責任を負わないものとします。

(4) その他、当社が、本サービスの運営上、一時的な中断が必要と判断した場合。

### 【会員規約】第23条（当社の責任及び免責）

2. 通信回線やコンピュータなどの障害によるシステムの中断・遅滞・中止・データの消失、データへの不正アクセスにより生じた損害、その他当社のサービスに関して会員に生じた損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

### 【トクー！ポン利用規約】第4条（購入申込の取消の禁止）

本サービスにおいては、会員からの一方的な購入申込の取消若しくは変更又は売買契約の解除は、事由の如何を問わず認められません。従って、一度当社に支払われたクーポンの購入代金は、事由の如何を問わず一切返金しないものとします。

## 2 申入れの理由

上記各条項は、事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する契約を無効とした、消費者契約法第8条1項1号に該当します。

なお、貴社の責めによらない場合についての免責を定めた趣旨で、上記各規定を設けたのであれば、これを明確にする必要があり、例えば「ただし、当社に故意又は過失がある場合を除く」といった記載が必要です。

## 【要 請】

### 1 要請の趣旨

(1) 会員規約第11条第4項に規定される「お試し期間サービス」について、「お試し期間30日間は解約できないこと」、「期間満了後7日間のみ解約できること」を明確に表記されるよう求めます。

## 2 要請の理由

貴社の回答によりますと、貴社が提供する「お試し期間サービス」は、「一定の条件をみたす方に限り用意したサービス」であり、一般消費者が想定する「お試し期間サービス」とは異なるのとことですが、貴社のWEBの表記では、その違いが不明瞭です。

一般消費者が想定するお試し期間サービスとは、期間中いつでも継続の有無について判断して解約できるものであり、期間経過後7日間のみ解約期間が制限されているとは想定し難いものです。その意味で上記「お試し期間サービス」は、消費者の誤解が生じやすい内容となっています。

加えて、貴社のWEB (<https://www.tocoo.jp/mem/input>) では、「30日間無料」「無料退会OK」の文言が目立ち、一般消費者に誤解を与えやすい表記となっています。

プレミアム会員登録でもれなく  
無料お試し&2泊無料  
**新春無料**  
キャンペーン  
開催期間:1月7日12時~2月3日12時

特典1 プレミアム会員のお得さを体験してください  
入会から30日間分の会費が**無料**

特典2 通常2,057円の入会金がお得に!  
今だけ大幅割引の**109円**

特典3 すぐに使える入会金と同額のポイントをプレゼント  
初回のお支払いが**実質無料**

特典4 ご満足いただけなかった場合でも安心  
お試し期間後**無料退会OK**

さらに! 上質な宿に泊まれる**無料ご招待プラン**  
もれなく**2泊無料**プレゼント

他社より**50%オフ以上**  
お得なプランが利用可能!

入会金実質無料&会費30日間分無料で**2,510円以上**お得!

今なら! プレミアム会員お試し期間をご利用いただけます!

30日間	入会金	2,057円	→	109円
	30日分の会費	453円	→	0円
	総額	2,510円	→	今なら109円でOK

更にも、109ポイント(109円分)プレゼント中なので初回のお支払いが**実質無料!!**

**実質無料でプレミアム会員のお得さを体験下さい。**

7日間	<b>無料退会期間</b>	トクー!に入会したけれど、各サービスを利用してご納得いただけない方のために、プレミアム会員お試し期間終了後の翌日(31日目)から7日間の <b>無料退会期間</b> を設けました。
	<b>プレミアム会員 (本登録)</b>	月々453円で全サービスをご利用いただけます。 ※入会金無料、年会費5,436円(12回分割) お試し期間中には利用いただけなかった、宿泊予約の「プレミアム会員限定無料ご招待プラン」の利用権をプレゼントいたします。

まずはお得にご宿泊♪♪30日間会費無料お試し実施中!

30日間会費無料で登録する

当団体としては、利用者がお試し期間中自由に解約できることが望ましいと考えますが、貴社が本契約について情報提供義務を果たしたといえるためには、少なくとも「お試し期間30日間は解約できないこと」、「期間満了後7日間のみ解約できること」という、消費者にとって不利益な事情について明確に表記して消費者の誤認を招かないようにする必要があります。

#### 【再お問い合わせ】

トクー！ポン利用規約第4条「購入申込の取消の禁止」について、当団体としては、「会員からの一方的な理由に基づく購入申込の取消若しくは変更又は売買契約の解除」について想定されるケースとは、会員の解約申し出事由に合理的な理由がないケースに限定されるものと考えております。

例えば、会員がパソコン操作を誤る等して二重に同じ契約をしてしまった場合、一方の契約解除を申し出るとは合理的な理由が存在するものであり、利用規約第4条には該当せず、購入代金が返金されるものと考えておりますが、貴社の上記規定の解釈についての見解もこのとおりでよろしいでしょうか。上記のケースに対する貴社の現状の運用と併せて貴社の御意見をお聴かせください。

以上