

2015年11月26日

株式会社ゆうきプランニング
代表取締役 松井 美由紀様

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 (略称:KC's)

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
1丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6920-2911/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
Webサイト <http://www.kc-s.or.jp>

お問い合わせ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました(組織概要についてはWebサイトをご参照下さい)。

さて、当団体に貴社が運営する楽天モール内のネットショップ「エレガンテ・ポポ」において、子供用のフォーマルシューズを購入したところ、写真とは違う商品が届いたという相談が寄せられましたことから、当団体は、貴社の運営するネットショップのホームページ上の記載や販売方法について、消費者契約法・景品表示法との関係等を検討しております。

つきましては、貴社に対し、下記のとおり質問がございますので、本年12月25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。

貴社よりご回答なき場合、あるいは「お問い合わせ」にご対応いただいたものの、当団体が相当と判断する解決に至らない場合、貴社の販売方法に関

し、その時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を公開にて「申入れ」させていただく予定です。「申入れ」には、当団体が適格消費者団体として行う裁判外の差止請求を含む場合があります。公開での「申入れ」以降につきましては、当団体からの「申入れ」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体のW e b サイト等で公表いたします。また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体のW e b サイト等で公表いたします。

なお、このたびの「お問い合わせ」を機に、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいとお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、本「お問い合わせ」についてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、本「お問い合わせ」を機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、ホームページ上の記載や販売方法の改善等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問い合わせ」の内容及び経過・解決結果を当団体W e b サイト等で公表させていただきます。

※詳しくは別添の「K C ’ s の『お問い合わせ』『申入れ』『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせ下さい。

記（質問事項）

【第一 子供用のフォーマルシューズについて】

- 1 「お子様用フォーマルローファー【タイプB】【お受験グッズのエレガ
ンテ・ポポ】【あす楽対応商品】【gi1209】【送料無料】【 05P12Oct15 】」
（添付資料1）の写真に映っている靴は、マルチウ産業株式会社のブラ
ンド「MsCOCO」MC-1910（添付資料2）の商品ですか。
- 2 添付資料1の商品を注文したときに、「MsCOCO」MC-2005G（添付資

- 料2)の商品を配送したことはありますか。
- 3 添付資料1の商品を注文したときに、添付資料2の商品のうち、どの商品が届く可能性がありますか。これまで配送した実績を商品別に教えてください。
 - 4 貴社において、「MsCOCO」MC-1910を在庫として保有していますか。
 - 5 添付資料1の商品を注文したときに、貴社において「MsCOCO」MC-1910の在庫がないとすれば、添付資料2の商品のどの商品についてメーカー発注をかけますか。
 - 6 添付資料1には、「こちらの商品は掲載写真と甲部分のデザインが若干変更になる場合がございます」との記載があります。この記載はいつから載せていますか。また、この記載の意味を教えてください。
 - 7 「MsCOCO」MC-1910の商品を注文したときに、「MsCOCO」MC-2005Gの商品が届く可能性があるときに、「こちらの商品は掲載写真と甲部分のデザインが若干変更になる場合がございます」との記載で説明充分と認識されておられますか。
 - 8 添付資料1の商品説明において、届く可能性がある商品を全て表示するのは難しいですか。

【第二 貴社の運営するネットショップについて】

- 1 貴社が運営する「エレガンテ・ポポ」「ハッピークローバー」（いずれも、楽天モール内および貴社独自運営のものを含みます）において、上記記載の子供用のフォーマルシューズ以外に、「掲載写真とデザインが変更になる場合がある」旨を記載している商品がありますか。
- 2 上記1に限らず、商品を掲載商品から差し替える場合、差し替え商品を選定する基準を教えてください。
- 3 掲載商品を差し替えた場合、返品・返金に応じておられますか。上記1「掲載写真とデザインが変更になる場合がある」旨を記載している商品と、記載はないが差し替えた場合双方について教えてください。
- 4 掲載商品を差し替えた場合、発注した顧客には何らかの連絡が商品が届ける前にいくのでしょうか。上記1「掲載写真とデザインと変更になる場

合がある」旨を記載している商品と、記載はないが差し替えた場合双方について教えてください。

- 5 「エレガンテ・ポポ」のショップレビューを見ると、楽天モール内の貴社ショップでの購入にはメールでしか対応していない旨記載されていますが、事実ですか。事実であれば理由を教えてください。また、楽天モール以外のときにも同じ対応を取っておられますか。
- 6 同じくショップレビューによれば、何度メールしても貴社から返事がかえってこなかった旨の記載が散見されますが（例えば、平成27年9月16日、8月24日など）、メール対応の体制を教えてください。

以上