

2024年10月1日

アルファノート株式会社
代表者 川端 一行 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 西島 秀向

【連絡先(事務局)】担当：袋井
〒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
ウェブサイト : <https://www.kc-s.or.jp>

再お問合せ

貴社より2024年7月30日付「回答書」(以下「回答書」といいます。)を受領しました。ご回答ありがとうございました。

当団体において、回答書について検討した結果、貴社に対し、下記のとおり再度質問をいたします。2024年10月31日までに書面にてご回答いただきますようお願い申し上げます。

なお、本件につきましては、本「再お問合せ」の内容並びに貴社のご回答の有無等について、適宜公表いたしますので、お伝えしておきます。

記

- 1 当団体からの、「貴社は、これまで、契約者から、ラドルチェのアフターサービス内容の変更に伴い、契約者側からの苦情(支払停止要求・既払い金返還要求など)を受けたことがありますか。ある場合には、その苦情の内容と、これまで貴社がその苦情にどのような対応をされてきたのかお聞かせください。」という質問に対し、貴社は「ラドルチェのアフターサービス内容の変更に伴う支払停止要求、解約要求がありましたところ、ラドルチェに対応確認を行いました。その結果、ラドルチェが役務提供期間内・外の顧客に対して未消化分を返金し、また役務期間切れだがアフターサービスで不満のある顧客に対しては商品(家庭用脱毛器や化粧品)を贈呈することで和解をしたとのことであったため、対応完了いたしました。」と回答されました。

この点に関し、貴社がラドルチェに対応確認した際、ラドルチェから、未消化分の返金件数、商品の贈呈件数等、和解に関する件数を確認しておられましたらご教示ください。

- 2 当団体の、「貴社は、これまで契約者から、ラドルチェのサービス提供業務の終了に伴う、契約者側からの苦情（支払停止要求・既払い金返還要求など）を受けたことがありますか。ある場合には、その苦情の内容と、これまで貴社がその苦情にどのような対応をされてきたのかお聞かせください。」との質問に対し、貴社は「ラドルチェのサービス提供業務の終了に伴い、役務提供回数が残っている部分についての返金要求がありましたところ、ラドルチェに対応確認を行いました。その結果、ラドルチェが役務提供期間内の顧客に対しては、未消化分の代金を返還したとのことであったため、対応完了といたしました。」と回答されました。

この点に関して、貴社がラドルチェに対応確認した際、ラドルチェが何名の顧客に対して未消化分の代金をいくら返還をしたか、ラドルチェから聞いておられましたらご教示ください。

以上