

2019年8月29日

株式会社ミーロード  
代表取締役 仇 莉 様

特定適格消費者団体 消費者機構日本  
特定非営利活動法人  
代 表 理 事 佐々木 幸孝

## お問合せ

過日は当機構の2019年4月15日付「要請および質問書」に対し、2019年5月15日付でご回答書をいただき、ありがとうございました。

貴社のご回答を拝受し、当機構の要請に対し真摯にご対応いただけるものと受け止めたところです。

しかしながら、貴社のご回答にあるような対応をいただいたことが現時点において確認できません。

つきましては、下記のとおりお問合せをさせていただきますので、ご多忙のところ恐縮ですが、2019年9月27日（金）までに書面にてご回答をいただきますようお願い申し上げます。

### 記

(1) 以下の3つの要請事項に対する貴社のご対応の時期（目途）をお知らせください。

「要請事項1 本件サイトの広告上に定期購入契約の申込みとなる旨を明示するよう求めます」

「要請事項2 定期便停止の連絡時期を明記するよう求めます」

「要請事項3『トクトクコース』の注文確認画面の上部の目立つところに4回分の購入代金を明記するよう求めます」

いずれも貴社サイトにて対応していただける由ですが、現時点で確認できません。

(2) メールによる解約受付について

貴社ご回答ではメールでの解約も受け付けているとのことですが、貴社サイトからはメールでの解約受付があることを読み取れません。また、「解約の電話が繋がらず、メールのフォームも開かない。」「電話するとウェブ

サイトでの解約手続きを案内されたがウェブサイトでの手続方法が分からない。ウェブサイトへアクセスしたが表示されない。」といった苦情・相談があることを確認しています。

ついては、貴社が消費者に対してメールでの解約方法をどのように告知しているのか、また、実際の解約受付フォームがどのようなになっているのかをお知らせください。

以 上

<本件に関するお問合せ・回答の送付先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15

プラザエフ 6 階

消費者機構日本事務局 担当：五藤、磯辺

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077