令和８年 10 月 15 日

特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟
理事長　堀田伸吾　殿

株式会社 THE RICH
代表取締役　三浦裕太
（代理人弁護士　太田垣佳樹）

令和８年２月２０日付申入書に対する回答書

拝啓　時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

貴団体より令和８年２月２０日付にて、弊社ウェブサイト上の特定商取引法に基づく表記（以下「本表記」といいます。）について、申入れ（以下「本申入れ」といいます。）をいただきました。弊社において検討を行いましたので、申入れ事項ごとに以下のとおり回答いたします。

第１　「４．商品引渡し時期」について

１　貴団体のご指摘について

貴団体は、「２回目以降の再配達はお受けできず、その場合に返金対応も致しません」との条項が消費者契約法第 10 条に反する旨ご指摘されました。

２　弊社の対応

ご指摘の点について検討した結果、当該条項が消費者に過度な不利益を与える可能性を否定できないと判断し、以下のとおり条項を改訂いたします。

（改訂）

> 同一の商品について、お客様のご都合（長期不在・受取拒否・住所不備等を含む）により受け取りがなされず弊社に返送された場合、再配達が可能です。再配達をご希望の場合は、再配達にかかる送料実費をご負担いただいた上で１回に限り対応いたします。再配達後もお受け取りいただけない場合、またはお客様が再配達を希望されない場合は、当該注文をキャンセルとし、商品代金から往復送料実費＋事務手数料 400 円を控除した金額を返金いたします。

第２　「７．不良品」について

１　貴団体のご指摘について

貴団体は、①連絡期限の起算点（「商品発送から７日以内」）、②返送条件の文言の不明確性、③条件不充足時に返送商品を返還しない条項が、いずれも消費者契約法第 10 条に反する旨ご指摘されました。

２　弊社の対応

ご指摘①については、起算点を「商品発送から」から「商品到着後」に変更いたします。

ご指摘②については、「商品を送付していただくこと」の意味を明確化し、「お客様が弊社指定の送付先に商品を発送し、弊社に到着すること」と改訂いたします。

ご指摘③については、条件不充足と判明した場合でもご返送いただいた商品はお客様にご返却する旨を明記いたします。

（改訂）

> 万一、不良品、商品違い等がございましたら、お手数ですが弊社までご連絡ください。以下の条件で代替品と交換させていただきます。交換にかかる送料は弊社で負担させていただきます。
>
> ・商品到着後７日以内にご連絡いただくこと
>
> ・上記ご連絡から７日以内に、弊社指定の送付先に商品が到着するようご返送いただくこと
>
> ・商品の内容物が 90%以上残っていること（250ml ボトルの場合、225ml 以上残っていること）
>
> なお、弊社に商品をご返送いただいた後、上記の条件を充たしていないことが判明した場合、代替品の送付はいたしかねますが、ご返送いただいた商品はお客様にご返却いたします。

３　備考

なお、連絡期限を「商品到着後７日以内」とすることは、化粧品・シャンプー等の通販事業者において広く採用されている業界標準的な条件であります。また、返品期限を過度に長期に設定した場合、在庫管理コスト・品質管理コスト等が増大し、結果として商品価格への転嫁を通じて消費者の利益を逆に害するおそれがあることも申し添えます。

第３　「８．申込みの撤回、解除、返品等」について

１　貴団体のご指摘について

貴団体は、「解除…はできません」との文言が消費者契約法第８条の２に反する旨ご指摘されました。

２　弊社の対応

ご指摘のとおり、消費者契約法第８条の２は、事業者の債務不履行により生じた消費者の解除権を放棄させる条項を無効と定めており、当社の認識としては原文は事業者の債務不履行により生じたものは対象外と認識しておりますが、より明確な表記となるよう、以下のとおり条項を改訂いたします。

（改訂）

> お客様のご都合による申込みの撤回・返品・交換はお受けできません。ただし、弊社の債務不履行その他法令に基づく解除権の行使はこの限りではありません。

第４　「１２．特約事項」について

１　貴団体のご指摘について

貴団体は、「これに伴いお客様側で不利益や損害が発生したとしても、当社は一切の責任を負わないものとします」との条項が消費者契約法第８条に反する旨ご指摘されました。

２　弊社の対応

消費者契約法第８条は、事業者の債務不履行・不法行為責任の「全部免除」を無効とするものです。ご指摘の条項は、顧客による不正行為（同住所からの複数注文等）に対応した商品送付停止措置に付随する免責規定であり、かかる場面においては事業者側に帰責性がなく、全部免除に当たらないとも解されます。

しかしながら、条文上「一切の責任を負わない」とする表現が消費者に誤解を与える可能性を考慮し、以下のとおり修正いたします。

（改訂・当該部分のみ）

当社が上記各号に該当すると判断した場合の商品送付停止については、当社の故意または重大な過失がある場合を除き、これにより生じた損害について責任を負いません。

第５　中途解約条件および手続についての照会について

貴団体より、現在の特定商取引法に基づく表記における中途解約条件・手続の記載が不明確である旨のご照会をいただきました。

特商法表記については随時改訂をすすめておりますところ、弊社の現行表記第10条(4)には、「各回の商品発送完了日から10日以内に、公式LINEにてご案内する電話番号へお電話いただくことで解約が可能」である旨を明記しております。解約可能期限および次回発送予定日は、お客様のマイページにて常時ご確認いただける状態となっております。

なお、貴団体のご照会を契機として、解約手続の利便性向上の観点から、電話に加え、書面的な手段（マイページ上の操作等）による解約方法の追加を検討してまいります。

以上が本申入れに対する弊社の回答です。今後とも消費者保護の観点からのご指摘については真摯に対応してまいる所存です。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

以上