

# 要 望 書

令和4年11月16日

東京都千代田区丸の内3丁目1番1号  
株式会社ABC Cooking Studio  
代表取締役 志村 なるみ 殿

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55ほくろビル3階  
内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道  
理事長 松 久 三 四 彦

TEL : 011-221-5884 FAX : 011-221-5887

冠省

当法人の令和4年7月19日付け質問書兼申入書に対し、同年8月24日付けで貴社からご送付いただいた回答書につきまして、以下のとおりご連絡いたします。

貴社の回答書によりますと、当法人の申入内容に応じ、ABCポイントサービス利用規約（以下「規約」といいます。）の内容を一部改訂いただき、また、規約を貴社ウェブサイト上の「ABCポイントの有効期限」欄にリンクを付けていただけるとのことで、一定程度、当法人の申入内容にお応えいただいたものと受け止めております。ご理解をいただきまして、ありがとうございます。

もっとも、一部改訂いただけていない規約につきまして、以下のとおり、要望いたします。

## 1 規約第8条（ポイントの取消）・第3条6項（ポイントの付与）について

貴社のご回答によりますと、貴社が、規約8条4号に基づき貴社「が相当と判断した」場合にポイントを取り消した場合において、仮に貴社の判断に誤りがあった場合は、直ちに撤回してポイントの再付与を行うとのことです。

しかし、同号は、「その他の不正行為があった等、当社が相当と判断した場合」と、「等」という規定の仕方がされていることから、消費者においては、上記規定によりポイントの取消しが行なわれた場合に、いかなる理由で貴社が「相当と判断した」のか把握することができません。そのため、貴社の判断が誤っていることに基づく再付与の可能性があるのかを検討することが困難です。

そのため、消費者契約法3条1項1号に従い、契約内容の解釈に疑義が生じない明確なものとし、かつ消費者にとり平易なものとしていただくべく、①ポイントを取り消す理由・根拠につき明確にさせていただくとともに、②判断に誤りがある場合にポイントの再付与を行っていただく旨を規約・ウェブサイト上明確にさせていただくことを要望します。

また、規約3条6項において加筆を予定されている点（ポイントの付与が適切ではない場合の判断基準）につきましても、判断理由・根拠の明確化の点をご考慮ください。

- 2 以上の要望につきご検討いただき、規約をご改訂いただきました上、改訂後の規約を当法人までお送りください。また、改訂後の規約を貴社ウェブサイト上の「ABCポイントの有効期限」欄にリンクを付けていただく日時につきましてもご回答ください。

最後に、貴社からのご回答の有無及びご回答いただいた場合のご回答内容につきましても、当法人の活動目的のためにホームページ等で公表させていただきますことを申し添えます。

以上