

適格消費者団体 特定非営利活動法人えひめ消費者ネット 御中

回答書

2022年11月22日
株式会社ファーマフーズ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
貴社より2022年10月26日付でいただきました申入書に対し、下記の通り回答いたします。
ご確認のほど、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

- 1.ご指摘の3点について個々的にご回答させていただきます。
 - 2.まず(1)において「商品の販売実績のみで、特商法に規定する通院販売か電話勧誘販売かを判断することは適切ではありません。」とおっしゃられています。
しかし、(2)においては「目的」に言及しておられます。「目的」自体は物理的に把握できないので、その「帰結」から逆算するのが通常の「目的」の認識方法かと存じます。
当社はその「帰結」に関して、本年7月のデータとして、N15,477、博士ルーペのみを購入された方72.8%(N11,268)、ルーペとサプリを購入された方27.1%(N4,209)という統計的客観性の高いデータを有しています。
従って、「目的」を推認するデータ（しかも統計的客観性の高いデータ）から、ルーペの販売が主目的とするのが客観的に妥当だと考えます。
 - 3.次に、(2)において「価格の安いルーペについての広告を見て電話を架けてきた消費者に対し、初回の価格を安価に設定してサプリの定期購入を勧誘しているものです。貴社の真の目的は、サプリの定期購入を勧誘するところにあると言わざるを得ません。」とおっしゃられています。
- 本件においてA・B二つの選択肢があり、AよりBが得られる利益が大きいためBの勧誘をするのが「真の目的」と結論付けておられますが、客観的事実と異なります。

まず第1に、7割以上の方が安い方のルーペ単体購入を選択しており、ルーペ単体購入による利益の方が大きいという客観的事実があります。

第2に、コールセンターのトークにおいても、強引にルーペとサプリのセット購入を勧める内容にはなっていません。あくまでご購入者様の自由意思に委ねております。

4.そして、「消費者は、ルーペの広告を見て、ルーペを購入するために電話を架けています。サプリの勧誘を受けることは、全く予期していません。事業者が消費者に対し、突然かつ一方的に勧誘を開始する点で不意打ち性が強く、商品の現物や資料をゆっくり検討する余裕がないまま応答を求められるなど、電話勧誘販売としての規制を受けるべき勧誘方法に該当します。」と主張しておられます。

しかし、本件において、(A) 広告しているもの(ルーペ)と(B) 広告していないもの(ルーペとサプリ)の関係性を見落としておられると思います。

つまり、AとBは全く関係のないものではなく、視力を助ける点において両者は共通するものです。よって、視力を助けるものが欲しいと思って電話したら、それにもう1点視力を助けるものがプラスされたセットを案内された訳で、電話を架ける際に考えていたこと—なぜ視力を助けるものが必要なのか、そのためにどれだけ出費できるかなど—がセット購入の勧誘の際にも使える点でも、不意打ち性は低いと考えております。

5.本件勧誘方法については自治体様からも事実確認を受けましたが、消費者における選択の帰結(客観的データ)やコールセンターにおけるトーク内容、コールセンターの指導方法などを申し上げ、ご理解を頂いております。

6.とはいえ、クレームが多いという事実は当社としても重要課題として認識しております。その対策として、自主的に下記の対策を打ち出して実行しておりますので、ご理解いただけますようお願い申し上げます。

①強引な販売とならないよう全オペレーターに周知徹底すると共に、現場の管理者が適切なモニタリングにより日々指導を行う。併せて後述④のクレームに関する取り組みを行うことで、精度を高めていく。

②クロージングの際、定期コースでのお申し込みの場合は、改めて定期コースである旨、およびその主要条件(次回お届け日や金額等)をご案内する。更に、この部分を重点的にパトロールし、オペレーターへの周知徹底を図る。

③定期コースの解約希望者に対しては、状況確認や説明等を実施した上で、解約を希望される場合は原則としてお受けする。

④クレーム案件を専門に管理する担当マネージャーを設置し、日々のクレーム件数および内容についてトップマネージャーへの報告を義務付ける。さらに全体共有を行い、オペレーターへの迅速なフィードバックや全体的な対応品質の改善に役立てる。併せて、強引な勧誘が無いかどうか、引き続き重点的にパトロールを行い、問題があれば速やかに是正する。

⑤顧客対応の人数を大幅に増やし、取りこぼしを防ぐとともに丁寧な対応ができる体制を整備する。

⑥クレーム対応がエスカレーションした場合は、スキルの高い管理者が直接対応するようにして、当社内でクレームを解決できる体制を整える。

なお、返品・解約に関しても、クーリングオフに近い内容で対応させていただいていることも、併せてお伝えいたします。

以上