

ご回答

令和6年8月28日

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 三四彦殿

トラストライン株式会社
代表取締役藤川 雄

当社は、令和6年7月30日付け、貴法人発出に係る「申入書」（以下「本申入書」といいます。）に対し、以下のとおりご回答申し上げます。

第1 「申入れの趣旨」へのご回答

このたびは、当社の広告表示及び利用規約に関し、貴重なご指摘を賜りまして誠にありがとうございます。

当社は、法令を順守することはもちろん、様々なお立場の方々からのご意見も踏まえ、社会的な非難を浴びることのないような適切な事業活動を目指しておりますところ、貴法人からの申入れの趣旨を踏まえまして、必要な措置を速やかにとりましたのでご報告申し上げます。なお、解約方法の拡充につきましては、貴法人からのご指摘以前に、当社独自の判断により対応済みとなっておりますので、その点も併せてご報告申し上げます。

また、当社は、貴法人ご指摘の商品以外にも、様々な商品を取り扱っておりますが、他の商品につきましても、貴法人のご指摘を踏まえた対応が完了しております。

当社のコンプライアンスのいっそうの推進に関し、大変有益なご指摘を賜りましたこと、重ねて深く御礼申し上げます。もし当社の対応に不備がございましたら、引き続きのご指導を賜りますようお願い申し上げます。

第2 「申入れの理由」へのご回答

1 「広告記載内容について」について

(1) 「『定期受取のお約束は無いから安心!』との表示について」について

当社は、貴法人の「申入れの理由」を踏まえまして、別紙1のとおり、広告

表示を変更いたしました。

当社としましては、この変更をもって貴法人のご懸念は払しょくできるものと理解しておりますが、万が一、不十分とご判断される場合には、適切に対応して参りますので、ご指摘賜りますようお願い申し上げます。

(2) 「定期コースの電話による解約に関する表示について」について

ア 貴法人は、当社が電話により簡単に解約ができるとの表示を行っているにも関わらず、電話が繋がらないとの苦情が消費者センターに寄せられていることから、電話以外の解約方法を可能とすることを要望されていらっしゃる。

イ この点、当社は、本申入書を受領する以前の、令和6年7月18日以降、電話以外の解約方法（マイページでの解約）を既に受け付けております。

なお、貴法人ご指定のウェブサイト¹（以下「本サイト」といいます。）につきましては、同商品の広告に出演しておりました芸能人との契約終了に伴い、令和6年7月31日付けで、一切の広告の運用を停止しており、同日以降は、広告のURLを直接ブラウザに入力するなどしない限りこれを見ることができなくなっておりますため、解約方法に関する記載の修正はしていませんでしたが、ご指摘を踏まえまして、念のため、別紙1のとおり修正を行いました。

当社がこのような解約方法の拡充を自ら行った経緯をご説明します。当社は、消費者の皆様からのお電話を確実に受けるため、お電話の分量を予測して十分な数のオペレータを用意することで、お客様からのご連絡に適切に対応する方針を取っておりました。

しかしながら、近時、オペレータ数のひっ迫もあり、オペレータを必要に応じて柔軟に確保することが容易ではない状況となりつつあったこと、想定を上回る売上が生じるなどしたことから、受電率（オペレータが対応することができた電話の数をコールセンターにかかってきた電話の数で割った数字）が一時低下したこと、それに伴い、当社に寄せられる電話が繋がらないという苦情が増加したことを踏まえ、当社は、令和6年7月18日から、電話以外の方法での解約も受け付けることといたしました。

¹ https://tenal.net/shopping/lp.php?p=tenal_botc_test_01

なお、令和6年7月3日以降、当社が販売する商品に関する受電率は、おおむね98%を超えており、当社に寄せられる苦情の件数も大きく減少しております。

2 「利用規約について」について

当社の利用規約について、より適切なものとなるようご指摘賜りまして誠にありがとうございます。ご指摘につきましては、いずれもすべて対応させていただくこととし、別紙2のとおり、令和6年8月28日付けで利用規約を修正いたしました。また、表示箇所につきましても、ご指摘のウェブページのフッターにリンクを掲載するなど、より分かりやすい場所に掲載することといたしました。

当社としましては、この変更をもって貴法人のご要望を満たしているものと考えております。万が一、不十分とご判断される場合には、適切に対応して参りますので、ご指摘賜りますようお願い申し上げます。

3 最後に

当社は、数ある通信販売事業者の中から、当社の商品をお選びいただき、ご愛顧いただいている消費者の皆様を非常に大切に考えております。

当社は、今後とも、消費者の皆様のご意見や貴法人のご意見を受け止め、消費者の皆様から安心してお選びいただける商品をより適切に提供して参ります。