

ネットとうほく 2020 (検) 第7号-1
2020年(令和2年)10月6日

〒171-0033
東京都豊島区高田3丁目24-1
大正製薬株式会社 御中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライトシティ柏木702号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく
理事長 吉 岡 和 弘
電話 022-727-9123
FAX 022-739-7477
URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



照 会 書

消費者市民ネットとうほく(以下、当団体という)は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及び契約に関わる調査、研究、検討を行っている消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士・学識者等で構成している特定非営利活動法人です。平成29年4月25日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用等に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

当団体に対して、貴社が開設し運営する大正製薬ダイレクトの電話勧誘に関して、特定商取引法に適合しない運用がなされているのではないかな等の情報提供がありました。

そこで、上記の情報提供をふまえて、下記の事項についてお尋ねしますので、本書面到達後2ヶ月以内に、ご回答を書面にて当団体まで送付頂きますようお願いいたします。

なお、本件に関する当団体の活動及び内容の公表につきましては、別紙「消費者市民ネットとうほくの『申入れ』等における活動方針と公表ルールについて」に沿って対応させていただきますことを念のため申し添えます。

第1 照会事項

- 1 大正製薬ダイレクトの電話勧誘(以下、「電話勧誘」といいます)は、過去に商品購入があり顧客名簿に登録されている等、一定の要件を満たす方対象に行っているのでしょうか。それとも、過去の取引の有無等にかかわらず、新規の勧誘をすることもあるのでしょうか(一定の要件を満たす方を対象としている場合には、その要件をご回答願います)。

- 2 電話勧誘にあたっては、事前に消費者に対して、どのような事項を告知しておりますか。その際、勧誘を継続してよいかの意向を確認しておりますか。
- 3 勧誘員に対して、顧客が勧誘を望まなかったり、商品購入を拒否した場合には、それ以上の勧誘はしない等に指導等はなされているのでしょうか。
- 4 電話勧誘により契約締結に至った方に対しては、特定商取引法第18条、同19条所定の事項を記載した書面を交付していますか。している場合には、そのひな形(サンプル)をご提供いただきますようお願いいたします。
- 5 電話勧誘後の商品郵送の際に、1回限りの購入か、それともその後も継続する購入(定期購入)か、消費者が誤解しないように確認できる書面を送っておりますか。送っている場合には、そのひな形(サンプル)をご提供いただきますようお願いいたします。

第2 照会の理由

特定商取引法においては、消費者の利益を保護するために、電話勧誘販売に関する規制が定められております。この度、当団体に対し、貴社が開設し運営する大正製薬ダイレクトの電話勧誘において、継続勧誘・再勧誘の禁止や法定書面の交付の規定の遵守について問題があるのではないかとこの情報提供が寄せられました。そこで、貴社において同法所定の事項に関してどのような運用がなされているかをおうかがいしたいと思えます。

また、情報提供者は、1回限りの購入のつもりで申し込んだが、翌月以降も商品が届いて困惑したとのことでしたので、定期購入かどうかを顧客に告知する方策の有無・方法も併せてうかがいたく、本照会に及びました。

以 上