

2024年5月2日

再申入書に対する回答書

〒105-0004

東京都港区新橋 1-12-9-10F

コスモヘルス株式会社

取締役 内村 研哉



1. ご指摘に対する社内調査について

貴法人再申入書において、弊社の無料体験会場において、弊社が販売する電位治療器について下記のような法律上認められていない効果の説明がなされているとの情報提供があったとのことご指摘を頂戴しました。

- 血圧が下がる人もいる
- 鬱にも効果がある
- 糖尿病もよくなる
- コレステロール、中性脂肪（の数値）も良くなる
- アトピーにも効く
- 花粉症も良くなる。
- 腱板断裂したために上がらなくなった肩も上がるようになった

貴法人からのご指摘を受け、早急に社内調査を実施いたしました。調査は、弊社が貴法人に回答書を提出した2022年12月以降も問題が生じているとのことご指摘でしたので、その後2023年12月までに東北地方で無料体験会場を開催していた営業担当者15名に対して、アンケート【資料01】を実施したうえで、個別に聞き取り調査を行いました。調査の結果、営業担当者自身が上記の説明を行った事実は確認できませんでした。ただし、一部の無料体験会場において、電位治療器を体験されたお客様の中に、上記のような身体の変化を感じ、その旨の感想を営業担当者に述べたお客様がいらっしゃったことを確認いたしました。貴法人からのご指摘の内容は、こうしたお客様の声を弊社担当者自身による説明と受け取られた方がいらしたために生じたものと推測しております。

弊社では、無料体験会場にいらしたお客様や実際に商品を購入されるお客様に対して、電位治療器の効果を正しくご理解いただくよう努めておりますが、貴法人からのご指摘を受け、更なる対策を講じることいたしました。

2. 2022年12月以前から行っていた取り組みについて

弊社では、2022年12月以前から、主に以下のような取り組みにより、購入者様およびご来場のお客様に電位治療器の効果を正しくご理解いただき、また安心して商品をご購入いただけるよう努めてまいりました。なお、弊社の取り組みについては、2018年8月22日付け「照会に対する回答書」および2019年8月26日付け「申入れに対する回答書」においてもご説明しておりますので、ご参照いただくようお願い致します。

2-1. 営業担当者への教育

年2回の社内研修の実施（2024年4月入社の新入社員にも実施済み）、外部のコンプライアンス研修への参加等を通じて、営業担当者には、ご来場されたお客様に対し、電位治療器の体験前にその効果について説明するように徹底指導しております。

2-2. 無料体験会場で掲示する効果の内容

すべての無料体験会場には、お客様が容易に視認できる箇所に、「家庭用電位治療器の効果：頭痛・肩こり・不眠症・慢性便秘の緩解」と記載されたPOPを掲示しており、また、それ以外の効果についてPOP等に記載することのないよう指導しております。商品のカタログ・チラシ等においても、法律上認められた上記の効果以外の効果は記載しておりません。

2-3. 購入時の同意書の取得を通じたご説明

2018年より、商品の購入時に効果についての誤解を防ぐため、購入契約書に同意書を組み込み、同意を得た方のみ販売を行っております（【資料02】）。同意書には、以下のとおり、電位治療器の効果は「頭痛・肩こり・不眠症及び慢性便秘の緩解」であること、電位治療器が「病気や疾患等の治癒あるいは予防の効果を保証するものではない」旨を明記し、お客様が電位治療器の効果を誤解して購入されることを防止する措置を講じています。

1. 電位治療器『イアシス RS-14000』（以下、「本治療器」と言います。）の効果について医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（以下、「薬機法」と言います。）上認められている、本治療器の効果は「頭痛・肩こり・不眠症及び慢性便秘の緩解」であることについて、貴社より説明を受け理解しています。

また、本治療器は病気及び疾患等の治癒あるいは予防の効果を保証するものではなく、また血流の改善に直接作用するものではないことについて、貴社より説明を受け理解しています。

2-4. 返金保証制度

弊社では、商品到着後8日間以内であれば、たとえ使用後であっても、購入契約を解除し全額返金する制度を設けております（【資料03】）。これは、お客様が実際に商品を受け取ら

れ、冷静な気持ちで振り返られた際、何等かの理由で購入を取り消したいと思われた場合でも、商品を受け取られてから 8 日間は理由のいかんを問わず購入契約の解除ができるという制度です。これは、特定商取引法上のクーリングオフ（法定書面の交付日から 8 日間の解除が可能）よりもお客様による解除を容易にするものであり、商品到着後、ご家族などご相談されたうえで購入を取り消したいとお客様がお考えになったような場合も想定したものと なっています。

2. 商品到着から 8 日間以内の返金保証について

万が一、お送りした商品にご満足いただけなかった場合は、商品のお届けから 8 日間以内であれば、以下の条件・手続きのもと、使用・未使用にかかわらず、故意に破損されている場合を除いて、代金全額を返金いたします。

3. ご指摘を受けて強化した対策について

2022 年 10 月 11 日付けの貴法人からのご指摘を受け、電位治療器の効果をお客様により一層正しくご理解いただけるよう、これまでの対策に追加して、2022 年 12 月以降には以下の対策を講じています。

3-1. スタンプカードの改訂

ご来場のお客様に配布するスタンプカードを改訂し、効果についての誤解を避けるための文言を追加いたしました【資料 04】。

スタンプカードは従前から用いており、法律上認められた電位治療器の効果である「頭痛 肩こり 不眠症 慢性便秘」のうち、お客様が現在気にしている症状についてマル印を付けられるものとなっております。貴法人のご指摘を踏まえ、スタンプカードに下記の文言を記載し、お客様が効果を誤認しないようにしました。また、このスタンプカードはご来場のお客様全員に手渡し、ご来場の都度確認することとしました。これにより、ご購入に至らないお客様についても、下記の説明が書面で行き渡るようにしております。

※弊社の高圧電位治療器に認められている効果は、『頭痛・肩こり・不眠症・慢性便秘の緩解』です。これ以外の病気や症状に対する効果は認められておりません。

3-2. 効果 POP の改訂

効果 POP を下記のとおり改訂し、所定の効果を記載するだけでなく、それ以外の効果は認められていないことを明確に記載しました（【資料 05】）。また、印刷するサイズを A2 サイズから A1 サイズに変更し、視認性を向上させました。

頭痛・肩こり・不眠症・慢性便秘の緩解

上記以外の病気や症状に対する効果は認められておりません。

3-3. 外部団体からの講習会実施

すべての営業担当者に対して、一般社団法人 日本ホームヘルス機器協会より講師を招いてコンプライアンス研修を実施しました（2018年8月22日付「照会に対する回答書」でもご説明したように、外部講師によるコンプライアンス研修は従前から行っておりましたが、その後の人員の変動などもあり、営業担当者全員の受講には至っていなかったため、全員に対する研修を改めて実施しております）。

3-4. コンプライアンス WEB 研修の受講

一般社団法人 日本ホームヘルス機器協会が主催する「ホームヘルス機器コンプライアンスマスター講習」を全営業担当者に受講させました（〔資料 06〕）。

3-5. コンプライアンス課の人員増員

コンプライアンス課の人員を増員し、よりきめ細かな研修の実施やお客様対応、違反の疑いが生じた場合に迅速かつ厳正に対処できる体制を整えました。

4. 今後の対策について

今後もお客様が電位治療器の効果を誤解されないことがないように、また誤解して商品を購入されないことがないように、継続的に無料体験会場での営業担当者の言動を監督し、さらに、定期的にコンプライアンス研修を実施していく所存です。

以上、再申入れ事項に回答致します。