

2024 年 11 月 8 日

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 様

申入書 (3) に関する回答書

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



拝啓

貴法人からの 2024 年 9 月 30 日付「申入書 (3)」を受領いたしました。

同申入書において、2024 年 5 月以降、貴法人に 3 件のご相談が寄せられたとのご連絡を
いただいております。

従前ご回答差し上げたとおり、弊社では、ご来場のお客様に対し、電位治療器の効果を正
しくご理解いただいたうえで、安心して商品をご購入いただけるように努めております。貴
法人からのご連絡を踏まえ、2022 年 12 月以降はさらに取り組みを強化しており、今後もお
客様の満足度向上のために不断の努力を続けて参る所存です。年 2 回行っております社内
研修も、特に今年度は 5 月、9 月、10 月の合計 3 回に増やし、営業担当者一同、法令遵守
の重要性を再認識したところです。

弊社が行っている取り組みの具体例は 2024 年 5 月 2 日付回答書でもお知らせしたとおり
ですが、さらに取り組みを強化していくうえでは、お客様がこういった場面でどのようなご
不安をお感じになったのかを把握し、実際のお客様のご意見を踏まえたアクションを取る
ことが、お客様本位の店舗運営を進めていくうえで肝要と考えております。この点、貴法人
にはご相談が寄せられているとのことですが、弊社には、弊社の勧誘活動に疑義がある旨の
お客様からのご申告は届いておりません。そのため、特に弊社がさらなる取り組みを行うう
えで把握しておくべきご相談（例えば、これまで貴法人から弊社にご指摘があったものとは
異なるご相談）を貴法人にて把握しておられるようでしたら、いつ、どの店舗のどのような
営業活動の場面で、どのようなご意見をお客様がお持ちになったのか、詳細を弊社までお知
らせいただけますと幸いです。情報提供をいただければ、貴法人に寄せられたお客様の
お声を踏まえまして、今後の取り組みに活かして参りたいと考えております。仮に貴法人や
お客様から弊社に具体的な情報提供が無いような場合でも、弊社においては、お客様のお考
えに思いを致しながら、お客様により一層のご理解とご満足をいただくための取り組みを
模索し、実行して参ります。

敬具