

第 104 回 消費者相談研究会 議事録

2019. 4. 15

日時 : 2019 年 4 月 4 日(木) 14 : 00~17 : 00

場所 : 訪粧協 会議室

研究会出席者(敬称略) 出席者 12社 17名 事務局 1名

<研究会議事>

1. 事務局からの連絡事項 (常務より)

- ・消費税の円滑かつ適正な転嫁のために
- ・打消し表示について一歩踏み込んだ判断を示した行政処分について

2. 事例研究

- ・ 2018-23 サロンで使用するメイクブラシが毎回汚れているので指導してほしい
⇒目元、口元など感染症の気になる部位に使用するものは、使い捨てのものを用意するなど
- ・ 2018-26 健康食品を返品したい
- ・ 2018-27 販売員に健康食品を多種、多量に飲め と言われるのがツライ
- ・ 2018- 8 年老いた母に化粧品を勧めないでほしい
- ・ 2018-29 母の取引状況を知りたい
- ・ 2018-30 母は望んでいないが、認知症の母へ販売を中止してほしい
- ・ 2018-31 ご家族から、年金暮らしの母に高額商品を販売しないで
⇒・代理店等で、オリジナルのチラシ等作成し、お客様に誤った認識をさせてしまうケースがある
 - ・ スタッフの SNS 規制について
 - ・ 匿名で申し出をさせる方への対応方法→折返しの連絡を促す/お名前を教えていただけないと対応できない旨伝える
 - ・ ご本人(高齢お客様)の知らないところで、ご家族から「販売はしないで欲しい」と申し出があった場合→ご家族から、ご本人へ内容をお伝えいただくよう、依頼する

3. CS 取り組み発表 (株式会社ポーラ)

4. 情報交換

「売り込みメール」について /アルソア本社様

以下のテーマを会員間で情報交換を行った。

- ・メール受付画面：売り込みお断りの文言があるか
- ・入ってきた売り込みメールへの返信(対応)する?しない?
- ・上記決定に至った理由

5. 消費者相談研究会 2018年度決算報告

株式会社ポーラ

◆次回開催予定

日時 : 2019年6月14日(金)

場所 : アルカディア市ヶ谷

以上