

## 回 答 書

2021年9月9日

〒920-0206  
金沢市北寺町へ9番地3  
適格消費者団体 特定非営利活動法人  
消費者支援ネットワークいしかわ  
理事長 橋本 明夫 様

〒920-0912  
金沢市大手町7-23  
蔵大介法律事務所  
弁護士 木村 基之 様

〒171-0014  
東京都豊島区池袋2丁目43-1  
池袋青柳ビルB1F  
株式会社RAVIPA  
代表取締役 新井



貴団体より送付いただきました令和3年8月20日付け申入書2に対して、以下のとおり回答いたします。なお、弊社が以前送付いたしました2021年6月7日付け回答書と同様、本回答書の内容の開示につきましてはお控えいただきますようお願いいたします。

1 「第1 申入れの趣旨」について

貴団体からの修正の申入れには応じかねます。

2 「第2 申入れの理由」について

弊社の2021年6月7日付け回答書における「受電率」は、貴団体もおっしゃる応答率（弊社のコールセンターに掛けられた電話に対応した割合）をいいます。

2021年5月から7月における応答率に関する資料を本回答書に添付いたします。この添付資料をご覧いただければわかりますとおり、応答率の3か月間の平均は97%を超えております。また、一番応答率が低い日でも94.

4%（2021年7月5日）となっております。

また、弊社コールセンターでは、IVR（自動音声応答システム）を導入しております。このシステムにより、コールセンターですぐに応答することができず、呼び出し音が鳴り続けて30秒経過してしまったお客様には、お電話番号をご登録いただくことが可能となっております。そして、お電話番号をご登録いただいたお客様に対しては、弊所コールセンターから100%折り返しのお電話をする運用となっております。この折り返しのお電話の数も含めて算出した実質的な応答率は、2021年5月から7月における3か月間の平均で98%を超えるものとなります。

このような応答率の数字や弊社コールセンターの運用を踏まえますと、昼休みなど電話が集中する時間帯において応答率が低下する、購入者の皆様の解約の機会を逸する可能性が高い、何ら問題のない一般消費者の利益を害する、といった貴団体によるご指摘は弊社には当たらないことがおわかりいただけるものと考えております。

また、貴団体は、弊社が転売屋対策として種々の方策を取っていることから解約方法を電話のみに限定する必要性が乏しい、また、そもそも解約方法を電話に限定することが転売屋対策として意味をなさないと述べておられます。

しかし、不正転売者による購入申込の割合が一時30%という会社の存亡にかかわる数字になったこと、その後の対策も全く功を奏しなかったことを踏まえますと、貴団体による必要性が乏しいとの評価は当たらないと考えております。また、解約方法を電話に限定することにより、転売の効率を重視する不正転売者の転売対象から外れる意味があるものと考えております。したがって、意味をなさないとの評価につきましても当たらないと考えております。

以上で申し上げた次第ですので、貴団体からの修正の申入れには、おそれいりますが応じかねます。弊社といたしましては、貴団体からの申入れを大変貴重なご意見として今後のご参考とさせていただき、引き続きお客様の利益に配慮した運営をさせていただく所存ですので、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

以上

添付資料

- 1 2021年5月 ASHADA受電率
- 2 2021年6月 ASHADA受電率
- 3 2021年7月 ASHADA受電率