

2024年3月28日

株式会社ネイン  
代表取締役兼CEO 山本 健太郎 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体  
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西  
理事長 西島 秀向  
【連絡先（事務局）】担当：金田  
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2 番4 号  
椿本ビル5 階502 号室  
TEL. 06-6920-2911 FAX. 06-6945-0730  
E-mail : info@kc-s.or.jp  
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

## お問合せ

当団体は、団体訴権を行使することを重要な活動内容とする消費者団体です。2007年8月23日には、適格消費者団体（消費者契約法第13条）として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました。（組織概要についてはホームページをご参照ください。）

さて、当団体は、特定適格消費者団体として、貴社が販売されている「Zeeny」等のイヤホンについて、消費者から発送の遅れやキャンセルに伴う返金の遅れなどの情報提供を受けましたので、以下のとおりお問合せをします。

2024年4月30日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。なお、本件につきましては、本「お問合せ」の内容並びに貴社のご回答の有無等について、適宜公表いたします。

## 記

### 【質問事項】

貴社ウェブサイト<sup>1</sup>では、商品配送遅延に関し、「2022年に発生した半導体不足の影響、新型コロナウイルスの影響により生産工場が一時的に稼働を停止したこと、弊社製品全体の製造過程に時間を要する状況が生じておりました。」と記載されています。同問題が発生以降販売されている「Zeeny」等のイヤホンに関し、以下の数値及び質問にお答え下さい。

1. 上記問題により貴社商品の製造に支障をきたし始めた年及び月。
2. 「1.」の時期以前に他の理由により製造遅延が発生した商品があれば商品名及びその理由。
3. 貴社が2021年以降に販売しているイヤホンの商品名（終売した商品・限定コラボレーション商品も含む）。
4. それぞれのイヤホンの販売開始日。
5. それぞれのイヤホンの販売価格。
6. それぞれのイヤホンの販売開始後問い合わせ日までの販売総数。
7. 受注から発送までの通常想定される日数。
8. 製造及び発送が遅れているイヤホンの商品名。但し、遅延が解消した商品については、その商品名と遅延期間。
9. 製造及び発送の遅れにより生じた商品ごとのキャンセル数。
10. キャンセルにともなう返金の状況（返金の遅れがある場合はその契約者数・金額・遅延理由）。

---

<sup>1</sup> <https://www.nain.jp/> 2023年11月17日リリース。

- 1 1．製造及び発送の遅れのある商品のうち、問い合わせ日時点で有効に成立している商品ごとの契約数。
- 1 2．注文者からの問い合わせの回答に時間を要している理由。問い合わせが増加しているのであれば、問い合わせの具体的な内容とその数並びに回答担当者の人数。

以上