

2024年5月31日

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
担当 金田様

株式会社ネイン
東京都港区南青山2-22-2 NOBUビル2F
TEL:03-6805-0991
担当：山本

送付のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
早速ではございますが、下記をお送り致しますので、ご査収の程宜しくお願い申し上げます。

敬具

記

【送付内容】

- ・ ご質問事項への回答書

以上

2024年5月31日

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
担当 金田様

株式会社ネイン
代表取締役CEO 山本健太郎

2024年5月31日時点における、下記にお問い合わせ内容への回答を記載いたします。
尚、質問事項は質問いただいた文面をそのまま記載させていただいております。

【ご質問事項】

貴社ウェブサイト1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て、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。

2022年5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。

別表記載の「お届け予定日」が2022年4月以前と記載されている商品のうち、別表「遅延解消までに日数」が記載されている商品。

主な理由としては下記になります。

- ・生産ラインのキャパシティが十分に確保できなかったため
- ・製造時に発生した不良や不具合の影響により、再生産、手直しが発生したため

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）。

別表に記載いたしました。質問事項の背景より、お届けまでの時間を要する予約受注商品のみを記載しております。

4. それぞれのイヤホンの販売開始日。

別表の、「初回受注日」に記載いたしました。

5. それぞれのイヤホンの販売価格。

別表の、「単価（税込）」に記載いたしました。

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。

業務上秘密情報に該当するため、商品ごとの販売数、キャンセル数についてはお答えできません。

販売総数は43,753件となります。

7. 受注から発送までの通常想定される日数。

別表の、「お届け日数（予定）」に記載いたしました。

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。

別表の、「遅延日数」が記載されている商品が該当いたします。

2024年5月31日までの遅延日数を記載いたしました。

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。

業務上秘密情報に該当するため、商品ごとの販売数、キャンセル数についてはお答えできません。

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）

キャンセル返金待ちの件数及び、金額は下記になります。

370件

6,524,775円

当初キャンセル返金不可の商品として販売していること、加えてキャンセル返金を積極的に行うことで、製造進行がより困難になることより、商品をお待ちのお客様への製造に対する資金割り当てを優先する形での対応を進めさせていただいております。

お届け遅延が発生した際に、一部キャンセル返金受付を進めた商品がございます。一方で、その返金実行により、キャンセル分の余剰在庫発生、生産数の減少による生産計画の変更に多大な影響が発生し、経営全体の資金繰りに多大な影響を及ぼす状況となり、さらなる製造進行の悪化につながりました。現在は経営を維持し、製造を遂行すべく、キャンセル返金の受付を停止しております。

11. 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。

6,068件

12. 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。

問い合わせ数に対し、十分な担当者数を割り当てることが困難になっているため、対応が遅れております。

2024年5月31日時点で、3名体制で生産作業や、交渉交換の動作確認を含む他業務を兼務しながら、3,365件の問い合わせについて順次対応をしております。