

2025年3月3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 大阪府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: [https:// www.kc-s.or.jp](https://www.kc-s.or.jp)

再お問合せ

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たことから、2024年3月28日付で、貴社に対し「お問合せ」をさせていただきました。それから1年が経とうとしておりますので、状況の変化等をお尋ねしたく、改めて以下のとおりお問合せをします。

2025年4月3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「再お問合せ」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、

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

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. 前回のご回答時に未出荷と回答された商品の内、ご回答以降購入者への発送ができた商品名及びその個数
2. 前回ご回答以降に製造遅延が生じた商品があれば、商品名、販売個数、単価、予定出荷日等（前回ご回答に準じてご回答下さい。前回ご回答を更新する形でご回答いただいても結構です。）及びその理由
3. 前回のご回答からキャンセル数が増えた場合、その商品と数
4. 前回のご回答から行われた返金等キャンセル処理（質問3における増加分を含む）の状況（商品、数、金額）
5. 前回のご回答から遅延の解消に向けた貴社の具体的な対応
6. 現時点で有効に成立している商品ごとの契約数及びその発送の目途
7. 現在問合せやキャンセル希望があった場合に何名のスタッフがどのように対応しているのかなど会社の体制

以 上