

回答書

令和5年3月3日

特定非営利法人 消費者機構日本 御中

〒634-0804

奈良県橿原市内膳町5-3-31 フクダ不動産八木駅前ビル3階

奈良総合法律事務所

TEL:0744-23-8611/FAX:0744-25-5911/Email: narasougou-lo@nifty.com

株式会社エスクリ代理人

弁護士 荒木秀夫



- 1 当職は、株式会社エスクリ（以下「当社」といいます。）の代理人として、貴法人の当社に対する2023年2月9日付問い合わせに対し、以下のとおり回答いたします。
- 2 まず、当社において、退去妨害と評価されるような不当勧誘がなされたという事実は把握しておりません。
なお、退去妨害に関する苦情は、当社が把握している限り、2021年以降で3件ありますが、いずれも当社において事実関係を調査した結果、退去妨害の事実はなかったものと認識しております。
貴法人が情報提供を受けたとされる案件、及び国民生活センターに対して寄せられた相談について、具体的に特定して頂ければ、さらに調査いたします。
- 3 次に、従業員に対する不当勧誘禁止の周知徹底として、具体的に講じた対策は以下のとおりです。
 - (1) お客様への接客時間の確認
ア 来館前（来館予約時）に接客にかかるおおよその時間をお伝えしている。

イ 来館時に接客時間の再確認をしている。

ウ 接客中、来館時に再確認した時間を超えると予測できる場合は、接客途中でその旨を伝え、お客様より了承をいただく。

エ 接客履歴に“お客様に確認した接客時間を超えることを、どのタイミングで了承いただいたのか”を残す。

(2) 顧客に対し、アンケートを実施

ア ①来館・成約時、②結婚式準備中、③結婚式後の3回（成約に至らなかった顧客には①のみ）、顧客に対してアンケートを実施。

同アンケート結果を分析し、当社プランナーの接客内容、サービス内容について、顧客の想いを把握。今後の対応策へ入れ込むため検討。

まだ①、②の段階であれば、場合によっては直接顧客に対して要望を聞き、当該顧客への対応等を変更・改善することもある。

イ 従業員の名指しで指摘があった場合、「(従業員へ) 伝達する」を選択されていた場合には、当該従業員に対して指摘があった旨の伝達。

その後、当該従業員にヒアリングを行い、改善策を協議、今後の対応を指示。

「(従業員へ) 伝達しない」を選択されていた場合には、当該従業員が属する会場の支配人へ、アンケート結果を共有し、当該従業員のフォロー、改善策、指導方法等を指示し、支配人から当該従業員を指導している。

(3) 顧客相談窓口を設置

式場とは別で、本社に顧客から直接意見等を承る相談窓口を設置。

式場ではなく、本部の者と直接話がしたいという顧客の意見・要望を伺い、対応する。

その際、接客方法等について指摘があった場合には、当該指摘を式場に共有し、指摘された個別の従業員に対し、指導、改善策の提示等を行っている。

また、顧客からの意見を集約、分析し、全式場のプランナーに共有する。

④ 社内カンファレンス（研修）を年2回実施

全式場のプランナーが全員出席するカンファレンス（研修）を年2回実施。

コンプライアンス研修、顧客対応研修、接客のロールプレイング等をプランナー全員に受講させ、気づき、感想、今後の対策等を提出させる。

以上