

2026年3月12日

株式会社スリムビューティハウス

代表取締役 西坂 才子

お客様へのお約束と再発防止に関するご報告

この度の特定商取引法に基づく行政処分に関し、お客様並びにお取引先様に多大なるご迷惑ご心配をおかけしましたことについて、心より深くお詫び申し上げます。当社は、日頃より優良・健全な事業運営に努めておりましたが、今回の件を契機として、コンプライアンス体制をさらに強化いたしました。今後も再発防止に万全を期し、信頼される企業であり続けるための努力を継続することをお約束いたします。

なお、今回認定されたすべての事案につきましては、いずれもお客様のお申し出に則り、クーリング・オフを受けておりました。また、本件より前から、景品表示法に関しても調査を受けており、現時点で処分は決まっていなかったものの、今後処分が公表される可能性もございます。こちらについても、既に表示の是正を実施し、今後も引き続き再発防止に向けて速やかな対応を行ってまいります。

■コンプライアンス体制の強化

(ア) コンプライアンス室の設置

コンプライアンス体制のさらなる強化のため、令和7年10月1日付けでコンプライアンス室を設置しました。毎月のコンプライアンス会議の中で、お客様からの苦情に関する精査や、適切な表示内容の確認など、再発防止に向けた協議を実施しています。

(イ) 特定商取引法・景品表示法に詳しい弁護士の顧問登用

消費者庁取引対策課及び表示対策課にて法執行業務への従事経験を有し、特定商取引法及び景品表示法等に詳しい弁護士の助言を受け、コンプライアンス体制の強化に向けて適切に進めてまいります。

(ウ) お客様相談室に関する運用変更

お客様からの解約連絡等をお受けするお客様相談室に関し、お客様の利便性向上のため、令和7年9月以降、受付時間の延長、留守電機能の追加等、これまで以上にお客様からの相談を受けられるようにいたしました。

(エ) 法令遵守教育の徹底

関係法令遵守を今一度徹底するべく、東京都消費生活総合センターや東京都生活文化局消費生活相談部)といった関係機関や外部の専門家等主催の研修を、当社役員や従業員において複数受講し、当社の事業活動に関わる法規制の理解を深めるとともに、最新の動向把握に努めております。また、社内においても、教育部等による店舗スタッフ向けの研修や、事業活動に関わる法規制の理解度チェックテストを実施するなど、これまで以上に法規制の遵守に向けて法規制の理解に努めております。さらに、全従業員に対し、定期的に、コンプライアンス教育を実施することを決定しました。

(オ) 苦情情報の一元管理及び分析を目的としたシステム導入

苦情情報を一元的に管理・分析するため、新システムを導入しました。これにより、お客様からの苦情が発生した場合も、コンプライアンス会議において、その件数と要因を分析し、継続的な改善活動を促進します。

(カ) エステコースをお持ちの会員様に購入頂くすべてのホームケア商品を、関連商品として取り扱うことを決定

これまで、関連商品と推奨商品とを区別して販売していましたが、今後は、エステコースをお持ちの会員様にご購入頂くすべての商品を関連商品として扱うこととしました。

※今回指摘を受けた通販定期便については、新規販売を終了しております。

以上