

2025年3月26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
理事長 西島 秀向 様

〒161-8540
東京都新宿区下落合一丁目4番10号
エステー株式会社
代表執行役社長 上月 洋

回 答 書

拝啓

早春の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

お問い合わせいただきました内容につきまして、以下のとおり、ご回答申し上げます。

1. 2024年9月10日以降の本件4商品に関する消費者からの問合せ数について
2. 消費者からの問合せにどのように対応されたのか(商品代金の返金・商品の返品の有無を含む)について

2025年3月24日現在、返金対応2件、交換対応6件の計8件です。なお、2024年9月10日以降のお問い合わせは17件あり、そのうち、返金希望のお申し出による対応は2件でした。

今後も、消費者からお問い合わせがあった場合には、個別に事情を確認させていただいた上で、その内容に応じて返金その他の法令に基づく対応を取らせていただきます。

3. 本件4商品の売上による利益を保持しないための措置としての、消費者の利益に資すると考えられる第三者への寄付の実施の有無。また、実施又は実施予定の場合、寄付先及び金額について

百万円を一般社団法人全国公正取引協議会連合会に寄付いたしました。

4. 寄付の実施等をウェブサイトで公表する予定について

弊社ウェブサイトでの公表予定はございません。

5. 今後の消費者に対する情報提供について

これまでも、弊社ウェブサイトにおいて措置命令及びそれに関するお問い合わせ先のお知らせを掲載しておりますが、花粉飛散のピーク時期に入り、本件4商品の製造を終了した旨をご存じではない消費者から、販売先に関するお問い合わせをいただくなどの機会が増えました。改めて、本件4商品に対する措置命令及びそれに関するお問い合わせ先について、弊社お客様相談室ウェブサイトでご案内を差し上げております。

以上、貴団体からのお問い合わせにご回答申し上げますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

敬具