

2024年8月5日

エステー株式会社  
代表執行役社長 上月 洋 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：宮野  
〒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  
ウェブサイト: <https://www.kc-s.or.jp>

## お問合せ

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。（当法人の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。）

さて、当団体は、特定適格消費者団体として、貴社が販売したMoriLabo 4 商品<sup>1</sup>（以下「本件4商品」といいます。）について、消費者庁が2024年4月25日に公表した措置命令<sup>2</sup>（以下「本件措置命令」）を受けた貴社の対応を踏まえ、以下のとおりお問合せをします。

2024年9月6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「お問合せ」の内容及び貴社のご回答の有無、内容等について、適宜公開いたします。

---

<sup>1</sup> 「MoriLabo ナイトケア花粉バリアポット」、「MoriLabo 花粉バリアスティック」、「MoriLabo 花粉バリアシール」及び「MoriLabo 花粉バリアスプレー」

<sup>2</sup> [representation\\_cms204\\_240426\\_01.pdf \(caa.go.jp\)](https://www.caa.go.jp/representation_cms204_240426_01.pdf)

## 記

### 【質問事項】

消費者庁の措置命令対象期間における「本件４商品」に関し、以下の質問にお答えください。

1. 本件措置命令の対象期間における「本件４商品」の出荷個数についてお答えください。
2. 「１．」の内、貴社がエステー公式通販サイトなどを通じて一般消費者に直接販売した個数及びその売上高についてお答えください。
3. 「１．」の内、貴社が把握可能な、該当商品を購入した一般消費者の人数及びその売上高（第三者を通じて売却した場合であっても、貴社が把握可能な場合を含みます。）についてお答えください。
4. 本件措置命令の対象となった表示については、商品の内容に関して不実の表示をしていたのではないかと考えられます（消費者庁の公表によれば、貴社が提出した資料について「当該表示の裏付けとなる合理的な根拠が示すものであるとは認められないもの」と指摘されています。）。

花粉症に悩んでいる消費者がこの表示を見たことにより、本件商品の内容につき「本件商品を室内空間に置くだけでスギ花粉由来のアレル物質を一定程度除去（低減）してくれる」と誤認して、本件商品を購入するに至った場合には、消費者契約法第４条第１項１号（重要事実についての不実告知）により契約の取消しが可能となるものと考えられます。

また、本件措置命令に係る貴社広告によって、消費者が本件措置命令記載の効果（本件４商品から発生するトドマツ精油の香りの成分が、浮遊するスギ花粉を含む花粉をガードする効果及びスギ花粉をコーティングすることによりアレル物質の働きを低減する効果等）が得られると誤認して本件４商品を購入した場合、貴社は消費者の誤認に伴う出捐により生じた損害について不法行為上の損害賠償責任（消費者裁判手続特例法３条１項４号）を負うとも考えられます。

しかし、貴社においては「本件４商品」について、消費者への商品代金の返金・商品の返品あるいは損害の賠償の対応を一切されていません。そこで、今後、返品・返金、賠償の予定の有無についてお答えください。

5. 「4.」について、消費者への商品代金の返金・商品の返品を受け付けない場合、あるいは損害の賠償をしない場合には、その理由についてお答えください。
6. 本件措置命令の対象となった表示により「本件4商品」の内容を誤認した消費者に対し、貴社が代金の返金、商品の返品、損害の賠償を行わなかった場合、あるいは返金や賠償を実施した場合でも相対的に少額にとどまった場合（対象者が商品購入の事実を証明できない場合等を含みます。）、貴社は違法な表示・広告により不当な利益を得たとの評価もあり得るところです。そのような利益について保持しないための措置（例えば、貴社商品購入者（本件商品の購入者に限りません。）への還元や、第三者への寄付等を行う。）の予定の有無についてお答えください。
7. 貴社は、2023年9月30日に「本件4商品」の製造を終了されていますが、製造を終了した理由についてお答えください。

以上