

2025年2月28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 大阪市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](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、2024年8月5日付けで「お問合せ」をしました。これに対し、貴社からは同年9月10日付けの回答書、及び、同日に当団体事務所にて口頭での説明がなされました。

貴社からの回答を踏まえ、以下のとおり、再度、お問合せをします。2025年3月28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。

## 記

- 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をお答えください。
- 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）お答えください。前回ご回答以降、貴社の対応方針を変更した

---

<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」

場合、変更内容をお教え下さい。

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をお答え下さい。また、実施又は実施予定の場合、寄付先及び金額をお答えください。

4 寄付の実施等をウェブサイトで公表する予定があるのかどうかお答えください。

5 消費者への情報提供について、商品の購入時期や購入商品の現況等が消費者によって区々であるため、貴社から消費者への返品等の案内は困難であるとの説明がなされました。一方で、貴社のウェブサイトでは代品等への交換等の対応に関する記載はしておらず、また小売店舗に対しても周知していないとのことでした。

仮に2024年9月10日以降の消費者からの問合せ数が少数にとどまっている場合には、消費者への情報提供が不十分であると言わざるを得ず、返品等の対応について消費者へ周知させる必要性が極めて高いものと考えております。そこで、今後、消費者に対する情報提供をどのようにされるのかお答えください。

以上