

2025年6月27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](https://www.kc-s.or.jp)

## 再々お問合せ

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「お問合せ」に引き続いて、2025年2月28日付けで「再お問合せ」をしました。これに対し、貴社からは同年3月26日付けの回答書で説明がなされました。

以上を踏まえ、当団体としての所見を述べたうえで以下のとおりお問い合わせします。

貴社が返金窓口を創設したこと、本件4商品の売上げの一部を寄付した点は評価しております。

一方で、本件に係る措置命令では、消費者が本件4商品に期待する主たる効能に根拠がなかったとされたことを踏まえると、被害回復及び違法な広告により得た収益の吐き出しの観点からは、返金された総額と寄付金100万円では、対象売上額に対して些少に過ぎると考えます。そして被害回復が十分に実現していない主たる原因は貴社の情報提供体制にあるのではないのでしょうか。

すなわち、貴社の消費者に対する情報提供は、貴社のウェブサイトにおいて措置命令に関する掲載と併記して問合せ先が記載されているにすぎず、返金がなされているのかが判然としません。

また、貴社は広告やSNS等消費者に対する多様な告知・連絡の手段を有してい

---

<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」

ますが、本件に関する告知はウェブサイト上のものとどまっています。

そのため、消費者が返金の機会を逃している可能性も否定できません。また、貴社のウェブサイトでの情報提供は、消費者が積極的に貴社にアクセスして初めて必要な情報を取得できるものであり、能動的な消費者に限定された情報提供になっているのではないかと懸念しております。

当団体では、消費者への情報提供の方法として、本件4商品について返金の対応をとっていることを、例えば、①本件4商品が販売されていた全店舗において張り紙で告知する、②インスタグラムやT i k T o k等のSNSで告知することで、より多くの消費者が情報を周知できるものと考えております。

上記2つの方法によって告知するか、あるいは他の有効な方法がある場合は当該方法を告知するかどうかについて、2025年7月25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「再々お問合せ」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。

以上