

2025年7月23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

酷暑の候、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。

本件4商品の返金対応につきましては、これまでも、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適正な対応を取らせていただいております。その方針は変わりません。また、情報提供体制といたしましては、これまでも消費者庁の措置命令に基づく周知措置に加えて、弊社ホームページを公式に情報発信を行っており、周知は充分に行っていると思料しております。加えて、措置命令において不当表示が行われた期間と認定された期間も、令和5年11月16日までであり、表示がなされなくなってから既に1年半以上が経過しておりますので、対象商品が消費雑貨であることを踏まえると、これから更に周知を拡大する必要性は乏しいものと考えております。よって、ご提案を頂きました販売店舗での掲示や、TikTokやInstagramなどでの情報発信を行うことは予定しておりません。

また、不当表示を行ってしまったことへの反省と法令違反によって得た利益の還元方法として、上記の個別の対応に加えて、一般社団法人全国公正取引協議会連合会への寄付（百万円）を実施しております。個別対応による返品対応は合理的であ

と思料いたしますが、消費者からの不満表明がない場合もあり、「声なき声」で埋もれている方々への配慮が必要であると認識しており、当該寄付が結果的に消費者への貢献になると考えております。

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