

2025年11月26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 藤田 高広
【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>

ご連絡（お問合せ活動終了通知）

当団体は、2024年4月25日付け景品表示法に基づく消費者庁の措置命令を契機として、貴社が提供するMoriLabo 4商品¹（以下「本件4商品」といいます。）を購入した消費者に対する返金等のその後の対応について、後記のとおり貴社とやり取りを続けて参りました。

当団体において、貴社からの回答を検討した結果、本件4商品を購入した消費者へ十分な被害回復がなされたとは言い難いと思料する一方で、当該消費者の購入経路等の事情が日々であり、そのため返品・返金などの個別対応が困難であるということは一定、理解できました。

また、本件4商品の売上総額に比して金額が十分とは言い難いものの、貴社は被害回復の観点から関連団体へ寄付をなされている点は評価できます。加えて、当団体にお越しになり直接説明なされた貴社のご対応からは、本件に真摯に向き合う姿勢が見受けられます。

以上の経過を踏まえ、消費者への一定の被害回復に取り組まれたことに鑑み、2025年11月をもって、貴社に対するお問合せ活動を一旦終了しますが、引き続き、消費者への被害回復に努めていただきますようお願いいたします。

¹ 「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」

貴社とのやり取りは以下の通りです。

2024年8月5日付けで貴社に対し「お問合せ」を送付

2024年9月10日付けで貴社より回答を受領

2025年2月28日付けで貴社に対し「再お問合せ」を送付

2025年3月26日付けで貴社より回答を受領

2025年6月27日付けで貴社に対し「再々お問合せ」を送付

2025年7月23日付けで貴社より回答を受領

以上