

2017年11月1日

株式会社ジョンマスターオーガニックグループ  
代表取締役 CEO マーク・フィリップ・ワイマン様

特定適格消費者団体 消費者機構日本  
特定非営利活動法人  
代表理事 理事長 和田 寿 昭

## 要請・問合せ

私ども消費者機構日本（以下、「当機構」といいます。）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供、集団的消費者被害の救済等を通じ、消費者被害の拡大防止・救済を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受け、平成28年12月27日には内閣総理大臣から消費者裁判手続特例法65条4項の規定に基づいて特定適格消費者団体に認定されています。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

この度、消費者より当機構に対し、貴社の化粧品表示と実際の成分との齟齬につき、返金を受けたいとの情報提供があり、当機構において事案を検討した結果、消費者契約法上の不実告知、景品表示法上の優良誤認の問題点があるとの結論に達しました。また問題発生後の貴社の対応は不適切であると考えております。

そこで、当機構は貴社に対し、下記のとおり要請と問合せを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2017年11月8日(水)までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、FAX番号、E-Mailアドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に適宜公表いたします。

記

### I 要請事項

#### 第1 通信販売で貴社から直接購入した消費者に関する要請

##### 1. 要請の趣旨

貴社ウェブサイトにおいて10月5日に表示された「自主回収対象製品」のシャンプー、コンディショナー、整髪料、頭皮料、洗浄料等（以下「対象商品」という。）を購入した消費者の内、返金を希望する消費者（すでに自主回収により交換品を受け取った者も含む）に対しては、直ちに返金措置をとることを要請します。

## 2. 要請の理由

- (1) 消費者契約法第4条第1項は、事業者が販売した商品の品質につき、不実の告知をした場合、不実告知されたために消費者が商品を購入した場合は、その売買契約を消費者が取り消すことができると定めています。
- (2) 貴社は、2016年9月8日から2017年9月21日までの間に製造販売した対象商品について、製品のラベルに一部成分表示の不備があり、貴社もその点については貴社の公式ホームページにおいて、平成29年9月21日付「製品の自主回収に関するお詫びとお知らせ」及び平成29年10月5日付「自主回収に関するお詫びとご説明」の中でその事実を認めています。
- (3) 当機構には消費者から、「対象商品を購入するに際して、全ての成分が天然由来、あるいはノンシリコンであると思い対象商品を購入した。期待した成分が表示通り入っていないことがわかっていたら購入しなかった。成分表示の貼り換えではなく、返金を求めたい。」との情報が寄せられています。
- (4) 貴社は、平成29年9月21日付「製品の自主回収に関するお詫びとお知らせ」の中で、正しい成分表示の同一商品と交換する旨公表されていますが、消費者が消費者契約法第4条第1項に基づき売買契約を取り消して返金を希望する意思を表示した場合は、返金しなければなりません。

## 第2 他の販売業者から購入した消費者に関する要請

### 1. 要請の趣旨

Amazon、楽天、Yahoo等のショッピングサイトやその他の販売業者による販売については、当該商品を卸した販売業者に対して、対象商品を購入した消費者が返金を求めた場合には、当該販売業者が消費者に対して返金措置が取れるように販売業者との関係でも貴社が責任をもって対応する措置をとることを要請します。

### 2. 要請の理由

- (1) 貴社の公式オンラインショップで直接売買契約を締結した消費者のみな

らず、他のショッピングサイトや百貨店等の実店舗において貴社の対象商品を購入した消費者も多数存在します。

- (2) 貴社が行った事実と異なる成分の表示を信頼して行った消費者の意思表示（購入）は、貴社が不実の告知をしたことによる意思表示になりますので、消費者契約法上取消し得る行為であり、さらに景品表示法第5条第1号（優良誤認）違反ともなる違法行為です。
- (3) この表示を見て対象商品を購入した消費者は、貴社の不法行為に基づく損害賠償請求ができますので、販売業者が把握している対象商品を購入した消費者に対する返金措置を貴社が行うことが求められます。
- (4) 従って、貴社は、全ての商品出荷先を把握しているということですので、速やかに販売業者が消費者の返金請求に対応するよう貴社の責任で必要な措置をとるよう要請します。

### 第3 返金を行う場合の周知についての要請

返金を行う場合には、返金を行うことと返金を受けるため手続等の内容が、購入者に遍く周知されるよう適切な措置をとることを要請します。

## II 問合せ事項

今回、貴社は、平成29年10月5日付「自主回収に関するお詫びとご説明」の中で、自主回収の対象製品について、「2016年9月8日から2017年9月21日までに販売された対象製品全ロット」と特定されています。

貴社ウェブサイトを拝見する限り、この時期に限定されている理由について合理的な説明がされているとは思えません。どのような根拠を持って、自主回収の対象製品を上記の範囲で特定されたのか、ご回答ください。

添付資料 消費者庁 消費者団体訴訟制度パンフレット

以上

<本件に関する問合せ>  
〒102-0085 東京都千代田区六番町15  
主婦会館プラザエフ6階（担当：横地・磯辺）  
TEL 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077