

(株)ジョンマスターオーガニックグループの件

2017年10月、(株)ジョンマスターオーガニックグループは自社が販売しているヘアケア・スキンケア製品等の一部の成分表示が正しくないこと、および対象製品を自主回収することを公表しました。しかしながら自主回収は正しい成分表示の製品との交換にとどまり、返金が行われませんでした。そのため、同社に返金を求める声が当機構に寄せられました。

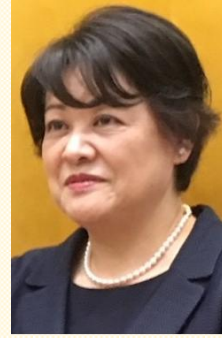
当機構では通常、寄せられた情報に基づき、当機構が申し入れや被害回復をすべき事案かどうかを先ず事案選定会議で選定し、選定された事案については担当するチームが検討、協議します。その後差止委員会、理事会の承認を得て、事業者へ問い合わせ、要請、申し入れをしていくことになります。

本件は当時の第2検討チームが担当することになり、寄せられた情報内容の確認、検討、協議を行いました。その結果、同社のコンディショナーはシリコンフリーを謳いながらシリコンが含有されていたことも確認でき、消費者にとってノンシリコンやオーガニックという表示が購入の動機になったことも否定できず、希望する購入者には交換ではなく返金に応じるべきであると考えました。また、同社が旧ラベルの貼られた製品容器を対応条件としている点についても、購入から時間が経過していることを考慮し、購入が確認できた場合には返金などの対応をすべきであること等も申し入れることとしました。

2017年11月1日、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ことを指摘し、①同社のウェブサイトに対象商品を購入した消費者が返金を希望した場合、ただちに返金すること、②他の販売業者から購入した消費者にも返金措置が取られるよう対応すること、③返金を行う旨の周知に努めることなどを求める「要請・問い合わせ」を発出しました。これは提訴も視野に入れたものでしたが、発出後、同社より面談の申し入れがあり複数回の面談を重ねた結果、自主回収の追加対応としてクーポンへの交換または返金を行う旨の連絡がありました。返金の条件として旧ラベルの貼られている製品が必要となることや、すでに交換に応じた購入者には返金されないなど被害回復として不十分な点もありましたが、返金が認められることになり、その点について事業者のホームページで周知が図られたことは評価されてよいと思います。

本件は、裁判外で事業者と話し合いができ、被害回復が行われた事例ですが、適格消費者団体の活動が広く周知され、その結果、消費者の方からの情報提供が増

え、事業者と話し合っ
て不当条項の削除や被害回復に至れば、
大変有意義であることを実感した事案でした。



日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント・相談員協会
福長 恵子