

2023年11月27日

JNTLコンシューマーヘルス株式会社
代表取締役社長 黒木 昭彦 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：松田
〒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>

再お問合せ

私ども消費者支援機構関西は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とする特定非営利活動法人で、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む学識者、弁護士、司法書士、消費生活相談員、一般消費者等によって構成されています。2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として、さらに2017年6月21日に消費者裁判手続特例法第71条に基づく特定適格消費者団体として認定されています。(当法人の組織概要は、ウェブサイトをご参照ください。)

さて、当団体は、消費者からの情報を基に、ジョンソン・エンド・ジョンソン株式会社(以下「同社」といいます。)が提供していた「リステリン® トータルケアプラス」などの「リステリン」ブランドの商品(以下「リステリン」といいます。)の商品ラベル及びウェブサイト上での表示にある、「殺菌力」「マウスウォッシュ売上」「No. 1」といった文言は、消費者の誤認を招く恐れがあると考え、2023年2月1日付けで同社に「お問合せ」を送付しました。これに対し回答期限を越えても返信をいただけなかったことから、同社にお尋ねしたところ、当方より送付した「お問合せ」の着荷を確認できなかったとのことでしたので、3月14日付けで改めて「お問合せ」を再送付しました。これに対しては期限内での回答をいただきました。

当団体は、同社からの回答を検討したところ、「リステリン」の表示には不当景品類及び不当表示防止法上の問題があるものとの判断に至り、1枚の商品ラベルの中に、「殺菌力」との表示と「No. 1」との表示を同時に行うことの停止を求める内容の2023年8月28日付「申入書」（以下「申入書」といいます。）を同社に送付しました。

申入書に対しては、同社から「リステリン」に関する事業を継承された貴JNTLコンシューマーヘルス株式会社（以下「貴社」といいます。）より、2023年9月26日付「回答書」（以下「回答書」といいます。）をいただきました。

つきましては、回答書の内容に関し、下記のとおり質問がございますので、2023年12月26日までに文書でご回答いただきますようお願いいたします。

なお、本「再お問合せ」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答の有無・回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公開いたします。

再お問合せに対する貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

※詳しくは別添の「KC'sの『お問合せ』、『申入れ』、『要請』、『差止請求訴訟』における活動方針・情報公開ルールについて」をお読みいただくとともに、ご不明な点はお問い合わせください。

記（質問事項）

回答書には、「当社といたしましては、この度の貴機構のご指摘を真摯に受け止め、消費者の皆様において誤認のないよう、今後可能な限り早期に、ご指摘いただいた商品ラベルにおける表示を見直し、消費者の皆様において「No. 1」が「マウスウォッシュ売上」にかかるものであることをより明確にご理解いただける表示に変更してまいります。」とありますが、この点について、以下の点をご教示ください。

- 第1 「商品ラベルにおける表示を見直し、消費者の皆様において「No. 1」が「マウスウォッシュ売上」にかかるものであることをより明確にご理解いただける表示に変更」していくとのことですが、具体的にどのような表示に変更することを予定していますか。
- 第2 「今後可能な限り早期に」とありますが、表示の変更を行う具体的な時期はいつ頃ですか。

以上