

2024年4月30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
代表理事 西島 秀向 様

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

回答書

当社は、貴機構より、2024年3月28日付「要請書」（以下「要請書」といいます。）を受領いたしました。当社は、消費者の皆様に対する正確な情報の提供に向けて取り組んでおりますが、いくつかの点でこのたび工夫の要請を受けましたので、要請書記載の要請の趣旨「第1」ないし「第4」に対し、以下のとおりご回答申し上げます。

1 要請の趣旨「第1」について

当社は、要請の趣旨「第1」により、2個セット商品について、「殺菌力」と「No. 1」が並んで表示されている商品ラベルが、袋の外側から見えることのないような外装となるよう、工夫の要請を受けました（要請書では、当該商品ラベルが「本件アテンションステッカー」と表現されていますが、本件ショルダーラベルを指すと理解致しました。）。

当社は、2023年12月26日付回答書で述べたとおり、貴機構の申し入れを受けて、本件ショルダーラベルのデザインの変更に向けて準備を進め、また、変更が完了するまでの暫定的な措置として、今般ご要請いただいた商品を除く大半の商品について、新たなアテンションステッカー（当社名義の2023年12月26付「回答書」1（1）に記載した、誤解を与えることを回避するためのステッカー）

を貼付する対応を行ってまいりました。しかしながら、当社は今般のご要請を真摯に受け止め、本件ショルダーラベルのデザインの変更を可及的速やかに行うべく、計画を前倒しして進めてまいります。

2 要請の趣旨「第2」ないし「第4」について

当社は、要請の趣旨「第2」ないし「第4」により、インターネット上で販売されている3個セット商品、250ml商品及び100ml商品について、本件ショルダーラベル（「殺菌力」との表示と「No. 1」との表示を同時に行っているもの）が見えることのないよう、工夫の要請を受けました。

これらの商品につきましても、前記1と同様、ショルダーラベルのデザインを可及的速やかに変更することで対応してまいります。

なお、貴機構より受領した2023年8月28日付「申入書」にて、当社ウェブサイトにおいて本件ショルダーラベルの表示を停止するよう求められており、こちらにつきましても速やかに対応してきたところではございますが、今般の新たなご要請を受け、さらに、当社と直接取引がある販売サイトの運営業者のうち、本件ショルダーラベルが表示された商品の写真が掲載されている販売サイトの運営業者に対し、当該写真を変更するよう要請を行いました。

他方で、他社の運営する販売サイトの写真は、当該他社の協力がなければ変更することが困難であり、特に、要請書記載の「某社オンラインショップ」が当社の正規の流通先でない場合、当社が協力を要請することも困難であることをご理解いただきたく存じます。

以上のとおり、当社は、貴機構の要請を真摯に受け止め、消費者の皆様において、「No. 1」が「殺菌力」にかかるものとの誤解を与えることのないよう順次対応を進めております。

今後とも消費者の皆様に対する正確な情報の提供に取り組んでまいります。

以上