

2024年 2月28日

大幸薬品株式会社
代表取締役社長 柴田 高 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：北村
〒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](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。）

貴社が販売したクレベリン6商品¹（以下「本件6商品」といいます。）に関する当団体2023年11月9日付け「お問合せ」に対する、同年12月5日付け貴社回答書（以下「貴社回答書」といいます。）について以下のとおりご質問いたします。（以下略語等は、同「お問合せ」の記載に従います。）

2024年3月30日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。なお、本件につきましては、本「お問合せ」の内容及び貴社のご回答の有無、内容等について、適宜公開いたします。

¹ 「クレベリン スティック ペンタイプ」、「クレベリン スティック フックタイプ」、「クレベリン スプレー」、「クレベリン ミニスプレー」「クレベリン 置き型60g」、「クレベリン 置き型150g」

記

【質問事項】

前記「お問合せ」質問事項4において、貴社が消費者に対し商品代金の返金・商品の返品を受け付けない理由についてご質問しましたが、貴社は直接的に質問に答えられていません。

貴社ウェブサイト²での以下の記載についてご質問します。

「Q 措置命令対象製品の返品は受け付けているのでしょうか？」

A 申し訳ございませんが、受け付けておりません。

今回の措置命令は、『クレベリン 置き型 60g』、『クレベリン 置き型 150g』、『クレベリン スプレー』、『クレベリン ミニスプレー』、『クレベリン スティック ペンタイプ』、『クレベリン スティック フックタイプ』6製品のパッケージの表示内容やTVCM・ウェブサイト等での表示内容が対象で、製品の性能には問題ございませんので、申し訳ございませんが、返品・返金はお受けかねます。

ご理解のほど、よろしくお願いたします。」

- (1) 上記記載は、本件措置命令の対象となった本件6商品の購入者に対し、一切の法的責任を負わないとの見解を表明されていると理解してよろしいでしょうか。
- (2) 仮に一部でも消費者に対し法的責任を負う場合があり得るのであれば、同記載は不適切であり、改善が必要ではないでしょうか。貴社の見解をお聞かせ下さい。
- (3) 「製品の性能には問題ございません」との記載ですが、表示・広告から一般消費者が想定するものに見合った性能を欠いていたというのが本件措置命令の指摘内容であると思われれます。上記記載は貴社が本件措置命令を受け入れたことを矛盾するものではありませんか。貴社の見解をお聞かせ下さい。

なお、貴社回答書によると、貴社は消費者に対し直接本件6商品を販売していないとのことです。しかし、本件措置命令に係る貴社広告によって、消費者が本件措置命令記載の効果（本件6商品から発生する二酸化塩素の作用により、同命令記載の各場所で、身の回りの空間に浮遊するウイルス又は菌が除去又は除菌される効果等）が得られると誤認して本件6商品を購入した場合、貴社は消費者の誤認に伴う出捐により生じた損害について不法行為上の損害賠償責任（消費者裁判手続特例法3条1項4号）を負うと考えられます。この点は、仮に本件6商品に貴社ご主張の

² <https://www.seirogan.co.jp/contact/faq/cleverinfaq/>

(限定的な) 性能・効果が存在したとしても、基本的に異なるところはないと思われます。

以上の点も踏まえご回答下さい。

(添付書類)

- 1 2022年1月20日公表の消費者庁措置命令
- 2 同年4月15日公表の同庁措置命令

以上