

2021年（令和3年）11月22日

株式会社宮本製作所
代表取締役 宮本 隆 様

特定適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者機構日本
代表理事 副理事長 佐々木幸孝

要請書

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、及び消費者への情報提供等を通じて消費者被害の拡大防止を図ること、並びに共通して多数に生じる消費者契約被害の回復を目的として、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認定NPO法人です。そして、消費者裁判手続特例法第65条第4項の規定に基づき、特定適格消費者団体の認定を内閣総理大臣から受けています。詳しくは同封のパンフレット等をご覧ください。

さて、貴社は、洗たくマグちゃん等のマグネシウム剤の表示について、消費者庁より優良誤認表示であるとして措置命令を受け、表示の改善及び希望者への返金等に取り組まれています。

そのような中、当機構に消費者から、返金対応が未開封品に限定されており開封した商品については、返金対応がされていない旨の情報提供がありました。当機構にて、貴社ウェブサイトを確認したところ、確かに、返金は未開封品に限定されておりました。

購入履歴が確認できるのであれば、返金を未開封品に限定される理由が不明でありますので、下記事項について要請いたします。

本要請書への回答を、12月23日までに書面でお送りください。ご多用のところとは存じますが、よろしく願い申し上げます。

なお、本要請の内容及び貴社からの回答につきましては、一定の結論に達した時点で、原則として当機構ウェブサイトに公表しますことを申し添えます。

記

I 要請の趣旨

1. 貴社が供給した「洗たくマグちゃん」「ベビーマグちゃん」「ランドリーマグちゃん」のうち、消費者庁が優良誤認とした表示が行われていた製品について、その購入者から返金の求めがあった場合には、貴社製品の購入履歴が確認できるものについては、購入代金の返金に対応されるよう要請します。

2. 未開封品を含む前項の返金対応については、早くとも令和4年4月26日までは受付されるよう要請します。
3. 前2項の対応を行われる場合には、貴社ウェブサイトで告知するなど、返金の対象となる消費者に広く周知されるよう要請します。

II 要請の理由

1. 要請の趣旨 1 の理由

(1) 不実告知取消について

- ①消費者契約法第4条第1項は、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。」とし、第1号において「重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認」と定めています。
- ②また、同法第4条第5項第1号は、同条第1項第1号における「重要事項」について、「物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容であって、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」と定めています。

(2) 優良誤認とされた表示について

消費者庁が令和3年4月27日に公表した本件措置命令によると、貴社は「本件3商品を使用して洗濯すれば、本件3商品の効果により、洗濯用洗剤を使用して洗濯した場合と同程度に洗浄する効果、部屋干し臭の発生を防止する効果及び菌を99%以上除菌する効果が得られるかのように示す表示をしてい」ました。そして、これらの表示について貴社より消費者庁に提出された資料は「当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものであるとは認められないもの」でした。そのため、本件措置命令の対象となった別表の表示は、いずれも優良誤認表示と判断されました。

(3) これら優良誤認表示が不実告知に該当し、取消しができること

消費者庁より優良誤認表示と判断されたのは、商品についての表示が「実際のものよりも著しく優良であると示し」、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められ」たからです。すなわち、不実の表示であり、購入した消費者は、その不実の表示を事実と誤認したから購入したものと理解されます。

また、本件の表示は、個別の消費者の意思形成に直接影響を与え得るものであり、消費者契約法における勧誘に該当することは、「平成28年（受）第1

050号 クロレチラン配布差止等請求事件 平成29年1月24日 最高裁第三小法廷判決」からも明らかです。

よって、本件の優良誤認表示を消費者契約法に照らせば、貴社は重要事項について事実と異なることを告げたことになり、購入した消費者は、消費者契約法第4条第1項第1号により、購入契約を取消することができます。

(4) 取消しの場合、購入した商品の返還は必須ではない事

消費者契約法では、不実告知を理由に取消された場合、消費者は「当該消費者契約によって現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う。」としています。したがって、事実を誤認して購入した消費者は、既に消費した商品については返還義務を負わず、購入代金の返金を受けることができます。よって、現在貴社が未開封品の返品を返金の条件とされていることには正当な理由がなく、返金を申し出た者のうち、優良誤認表示が行われた3製品の購入履歴が確認できた者には返金対応すべきです。

2. 要請の趣旨2の理由

消費者契約法第7条において、取消権の行使期間は、追認をすることができる時から1年または契約締結時から5年のいずれか早く到来したときと定められています。本件については、早くとも消費者庁の措置命令が公表された令和3年4月27日を起算点として、それから1年間は取消権の行使に対応すべきと考えます。

3. 要請の趣旨3の理由

上述したように、購入履歴が明らかであるにもかかわらず、未開封品を返品できる者だけについて、2021年6月末を締め切として返金案内した貴社の対応は、対象消費者が本来行使できる消費者契約法にもとづく取消権について、行使できないものと誤認を生む結果となっています。そのため、要請の趣旨1及び2の措置を取られる場合には、相応の周知が必要と考えます。

以上

添付資料：消費者庁措置命令 **別表**

平成29年1月24日 最高裁第三小法廷判決

本件についての連絡先 特定非営利活動法人消費者機構日本 (担当 磯辺) 電話 03-5212-3066 Fax 03-5216-6077 E-mail webmaster@coj.gr.jp
--