

2005年12月20日

大阪市中央区内本町2-1-19-430
全大阪消費者団体連絡会
事務局長 飯田 秀男 殿

大阪市中央区北浜一丁目2番2号 北浜プロボノビル
平和法律事務所
代表 井上 善雄 殿

京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地 ヒロセビル5F
特定非営利活動法人 コンシューマーズ京都
理事長 原 強 殿

京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地 ヒロセビル5F
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク
理事長 長尾 治助 殿

大阪市北区西天満3-6-8 笹屋ビル304
特定非営利活動法人 消費者ネット関西
理事長 甲斐 道太郎 殿

大阪市北区堂島浜二丁目1番40号
サントリー株式会社
取締役健康食品事業部長 山本 弘文 殿

東京都中央区日本橋堀留町一丁目10番12号
株式会社サントリー・マーケティング・クラブ
代表取締役 眞鍋 清 殿

拝啓

先日頂戴いたしました平成17年12月6日付申入書につき、以下のとおり回答いたします。よろしくご査収のほどお願い申し上げます。

1. 健康食品「自然のちから アスタキサンチンシリーズ」の製品回収について

弊社は、2002年4月、健康食品「自然のちから アスタキサンチンシリーズ」(以下、「本件健康食品」といいます)に国内で無認可の酸化防止剤が混入していたことが判明したため、当該事実を公表し、お客様にも個別にご連絡申し上げ、自主回収を行いました。食品衛生法上、国内では使用が認められていない添加物が混入し、製品回収に至りましたことについては、ご利用のお客様には誠に申し訳なく心よりお詫び申し上げます。真摯に反省し、今後の再発防止と品質管理の一層の徹底に努めてまいりたいと存じます。

なお、貴申入書にて言及されております判決においても認められましたとおり、本件健康食品は安全性には問題がなく、お客様からも健康上の被害に関するお申し出は一切ございません。

2. 本件健康食品の回収にあたっての弊社のお客様対応について

本件自主回収は、法令遵守の立場からお客様のお手許にある製品を引き取らせていただくことを目的として行い、ご協力いただいたお客様に対して当該製品の代金をお返しいたしました。一粒でも未消費の製品をお持ちの場合は、一本分のお品代をお支払しております。(お一人のお客様から数粒ずつ残った製品を複数個ご返却いただき、それぞれの製品に対してお品代をお支払いした事例もございます。)しかしながら、全てご消費済みの製品につきましては、まず第一に安全上の問題がないこと、アスタキサンチンその他の原料は正しく使用されており本来の栄養成分が損なわれていないこと、さらに一般的な食品の自主回収においても、その目的は市中品の回収であり、過去に遡って販売済みの全製品に対する返金は通常行われていないこと等を考慮して、前例に従った対応を行いました。なお、貴申入書において本件健康食品につき「販売価額にして3億円余」と記述されていますが、事実と異なりますので、念のため申し上げます。本件健康食品をお求めのお客様のうち約8割はお試しキャンペーンご参加のお客様であり、送料の一部(500円)をご負担いただきましたが、お品代は頂戴しておりません。

対象のお客様には、自主回収決定後、すみやかにお手紙を差し上げて事情をご説明の上、回収へのご協力をお願いをさせていただき、新聞の社告・ホームページ上の告知を実施し、さらに本件に関するお問い合わせのための専用窓口(フリーダイヤル)を設置してお客様からのお問い合わせを受け、個別のご質問・お申し出に誠意をもって対応させていただきました。現在もお客様からのお申し出に対しましては、常設のサントリー健康食品お客様センターでしっかりとお受けし、個別に対応させていただく体制になっております。

以上のように対応に努めました結果、ほとんどのお客様には、当社の説明と方針にご納得をいただいたと考えております。本件回収の際、現在とても体調がよいので、製品回収に応じず利用を継続したいというお申し出を数多くいただきました。このようなお客様にもご説明とお願いに努めまして、多くのお客さまに本件回収にご協力いただくことができました。直後より販売再開のご要望も多数頂戴し、ご愛顧に心より感謝申し上げた次第でございます。2003年に販売を再開いたしました折には、旧製品をご利用いただいておりますお客様にご案内をさしあげ、回収へのご協力とご愛顧への感謝をこめて、アスタキサンチン新製品を含む数品目の中からご希望の品物(4200円～6300円相当)を無償でご提供させていただきました。(お品代をいただいておりますお試しキャンペーンのお客様にも、同様に提供させていただきました。)なお、訴訟を提起しておられました2名様には、弊社より新製品のご案内をいたしますのはご不快かと思ひ、ご連絡は遠慮させていただきました。

本件に関連してご納得がいただけず訴訟となりましたのは、貴申入書で参照されているお二人のお客様だけです。このほかに現在、何らかのお申し出をされているお客様はございません。弊社らといたしましてはお客様と争うのは全く本意ではなく、このお二人につきましても、引き続きのお客様対応によりご理解を得られるよう努めたいと思っておりますが、それが適わず、結果として訴訟の提起に至られたことは、誠に残念に思っております。

3. 大阪地方裁判所判決及び大阪高等裁判所判決について

平成17年1月12日大阪地裁判決及び平成17年10月14日大阪高裁判決においては、本件健康食品の安全性に問題がなかったこと、製造上の注意義務違反がなかったことが認定され、弊社らについて製造物責任、不法行為責任のいずれも認められませんでした。慰謝料の請求、弁護士費用の請求も棄却されております。唯一、株式会社サントリー・ショッピング・クラブの債務不履行責任が認定されましたが、これは本件健康食品の購入動機に関して本件訴訟の原告の方に固有の事実関係を認定した上で、認められたものです。

弊社らといたしましては、当該の事実認定にはなお疑問を有しておりますが、判決が確定しておりますので、速やかに原告の方に対し判決に従ったお支払をする意向を有しております。既に11月9日付書面をもって原告代理人宛にその旨お伝えし弁済方法の照会をいたしておりますが、現時点では、未だ原告代理人よりの連絡をお待ちしているところでございます。

以上のように、そもそも判決の効力は裁判当事者に対してのみ及ぶものであります上、本件判決は、本件訴訟の原告の方に固有の事情に基づいてなされたものであり、判決内容が報道されました後も、他のお客様から本件訴訟の原告の方と同様のお申し出は一切いただいております。弊社らといたしましては、2002年の製品回収時において、お客様各位に対し誠意を尽くして対応させていただいたことを以って、社会的責任は果たせたものと考えております。従いまして、本件判決が出たことにより、新たに他のお客様に対して消費済み製品に関する返金の申し出を行うことは考えておりません。

本件に関しましては、製品回収に至りましたこと、またそれによりご愛顧のお客様にご心配をおかけいたしましたことを深く反省しております。今後は、品質管理を徹底して再発防止に努め、よりよい製品をお届けすることが、お客様に対する弊社の責任と考えております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

この度は、貴重なご指摘・ご意見を賜り、ありがとうございました。今後とも、よろしくご指導のほどお願い申し上げます。

敬具