

2008年8月27日

株式会社ワコール

### 回収中の不良品の内容誤認と不当表示についてのお詫び

平素はワコール通販カタログ「ラブボディ」の商品をご愛用いただき、誠にありがとうございます。  
先般、同カタログ夏号にて販売し、色落ち不良のため7月16日より回収を開始しておりました「三連ネックレス」レッドカラーの商品に関して、公表内容に誤認のあることが判明しました。あわせて、カタログでの表現内容に誤りがありましたので、ここにお知らせするとともに深くお詫び申し上げます。

今後は全社を挙げて同種の問題の再発防止と適正表示を含む品質管理体制の強化を図る所存です。  
何卒これからもご愛顧を賜りますよう、お願い申し上げます。

#### ■対象商品：「三連ネックレス」

商品番号	31404
カラー	レッド
希望小売価格（税込）	¥10,290



#### ■販売期間：2008年4月8日～7月10日

受注および販売はすでに終了しております。

販売個数：254個（うち217個は回収済み）

#### ■販売方法：ワコール通販カタログ「LOVE BODY（ラブボディ）」夏号（カタログ番号1832）

#### ■誤っていた内容

自社ホームページにて公表した、色落ち発生素材の内容

誤り：ネックレスに使用した樹脂の染色堅牢度に問題があり、着用時の湿度や汗などによって、色落ちや色移りが起こるおそれがあります。

事実：アクリル樹脂には問題がありませんでした。

実際にはネックレスに使用したサンゴに着色がなされており、その染色堅牢度に問題があるため、着用時の湿度や汗などによって、色落ちや色移りが起こるおそれがあります。

#### ■誤りによる新たな問題点

カタログの表現には、「自然」および「天然」という用語を用いておりますが、それによってネックレスのサンゴが赤く着色されているにもかかわらず、素材そのものが本来持っている赤色と誤認を与えるおそれがあり、不当な表示といえます。

## ■発生原因と経緯について

自社製造を行っていないネックレスについて、サンゴが着色されていた事実を把握できていなかったため、天然サンゴからの色落ちはないと判断し、残るパーツであるアクリル樹脂からの色落ちと誤認してしまったことが発生原因です。

ネックレスの回収発表後、使われているパーツの全種類を再調査していたところ、アクリル樹脂に問題は無く、サンゴに着色されていることが判明しました。

## ■対応について

公正取引委員会に報告するとともに、ワコールホームページにて事実を報告し、お詫びいたします。また、お買い上げいただきましたお客様（250名）に対しては、通販カタログ受注窓口より書面にてご連絡し、未回収品については、引き続き商品を回収のうえ、代金を返金させていただきます。また、お客様センター窓口では誤表示をお詫びするとともに、商品の回収方法、返金方法をご案内いたします。

## ■今後の再発防止策について

ワコールでは、この事態を重く受け止め、再発防止に向けて下記の対策を講じます。

- ① (株)ワコールでは、繊維製品以外の素材についても自社の基準を定め、その証拠として、可能な範囲で公的な検査機関による検査証明書を保管することとします。
- ② (株)ワコールでは、仕入先に対して既に交わしている製品仕入れの契約書に、上記条項を追加し、確実な運用を図ります。
- ③ (株)ワコールでは、不当表示の根絶に向けて、社内全担当者向けに教育訓練を再実施し、個別の力量評価と連動させます。
- ④ (株)ワコールでは、全社による情報共有と販売決定までの段階での確認を徹底いたします。
- ⑤ 上記四施策の有効性の確認を半年後に実施し、確実な運用を図ります。

## ■この件に関するお客様からのお問い合わせ窓口

ご質問等がございましたら、下記窓口までお問い合わせください。

ご連絡いただく際は、カタログ番号、商品番号をご確認くださいませよう、お願いいたします。

<不当表示に関するお問い合わせ>

○ワコール お客様センター 特別窓口

フリーダイヤル 0120-056-023

受付時間 9:30~17:00(土・日・祝日をのぞく)

<内容、返金方法、送り先などのお問い合わせ>

○ワコールエクセレントクラブ

フリーダイヤル 0120-113-056

受付時間 9:00~17:00(土・日・祝日をのぞく)

※ お客様からご連絡いただきました個人情報は、本件の目的以外には一切使用いたしません。