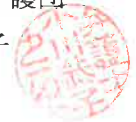


2013（平成25）年10月28日

株式会社カネボウ化粧品
代表取締役 夏坂真澄 殿

申入書

カネボウ白斑被害対策弁護団
団長 弁護士 小川恭子



1 はじめに

当弁護団は、カネボウ美白化粧品（貴社、株式会社リサーチ、株式会社エキップの製造販売する美白化粧品）による白斑被害を受けた人々の救済を目的として本年9月30日に滋賀弁護士会所属の弁護士により結成されたものです。

当弁護団では、連絡・相談をして来られた多くの被害者から、被害の実態（発症状況のみならず、貴社の対応の点を含む）の聞き取りを実施するなかで、貴社の対応に対する苦情・要望にも多く接しました。

そこで、これまでに当弁護団が把握した内容に基づき、早急に貴社に申し入れたい事項を本書面にてお伝えするものです。

2 被害の実態について（生活への影響、精神的被害の重大さ）

改めていうまでもなく、白斑被害は、カネボウ美白化粧品の使用により、顔面等の外貌に不本意な変化を生ずることにより、大変な苦痛を被害者に与えるものである上、顔面以外でも、首、腕、手の甲など、身体のうち、多くの場合衣服等に包まれていない部位に多く発生し、肌の色調の異常であるだけに、人目を引きやすいという特質もっています。

被害者の方々は、自分の肌に現れた白斑と毎日向き合うことを余儀なくされ、今後ご自身の肌がどうなってしまうのか、という不安に苛まれる毎日を過ごしておられます。

生活の質への影響も、はかり知れません。外出を避けてしまう、自宅にいても来訪者への対応に苦慮する、衣服等（たとえばタートルネック、スカーフ、マスク、サングラス）で人に見られない対策をするなどの実態が多くの被害者から語られました。夏でも長袖で過ごさざるを得ないため、新たな衣料の購入を余儀なくされた被害者もあります。趣味、教養等の外出はもちろんのこと、生活に欠かせない所用での外出さえままならない深刻な実態が語られています。子どもの学校内外の行事に行けない、日常の買い物もできないか、精神的な苦痛を感じながら隠せるだけ隠して出かける、などです。仕事を休業したり、辞めたりせざるを得なくなった被害者もあります。特に、接客業の場合、顧客に不快感を与える事態を恐れて、従事できなくなる実態が報告されています。

「完治するのかどうか」「いったい何時まで治療を続けなければならないのか」といった、先行きに対する不安を抱え、家に閉じこもりがちな実態の中、精神的に不調に陥る被害者も少なくありません。貴社の担当者の不適切な対応が、被害者に一層の精神的苦痛を与えている二次被害の例も見られました。

当弁護士としては、貴社に対し、カネボウ美白化粧品に起因する白斑被害への対応に際して、このような被害の特質と被害実態を真摯に受け止めることを出発点として、誠実かつ積極的に対応して頂きたいと考えております。そのような姿勢こそが、自社の存在意義をあらわす使命を、「美しさの先に、笑顔を」と位置づけ、「私たちは、より美しく、より心豊かに、お客さまの生活の質を高め、一人ひとりの幸福な人生と笑顔あふれる社会の実現に貢献します。」と宣言し、社会と会社のサステナビリティ（持続可能性）を高めることを掲げた会社としての最重要課題であり、貴社が、貴社の理念を白斑被害の問題において、実践して下さることこそが、被害者の皆さんの願いであることをお伝えします。

3 被害者への対応の体制について

(1) 対応時間の拡大について

貴社は、最初に被害申告する入り口として、フリーダイヤルによる相談窓口を設置していますが、受付時間は土日祝日以外の午前9時から午後5時としています。しかし、被害者の中には、仕事の都合等の理由により、これらの時間帯に電話をかけることができない方もおられます。電話をかけること自体は不可能ではないが、じっくりと相談するだけの時間を上記の受付時間では確保することができないという方もおられます。広く被害救済を進めるという観点からは、午前9時より前の朝の時間帯や午後5時より後の夜間の時間帯、及び休日における電話対応を可能とすべきです。この点について、早急な改善を求めます。

(2) 受付後の対応について

貴社は、被害者から被害申告があった場合に、担当者を決めて対応にあたっていますが、当弁護団の聞き取りでは、次のような問題点が見受けられます。

(対応の遅れ。組織的な対応体制への疑問)

- ・貴社から「すぐに折り返します」と言われたのに、なかなか連絡がこない。
- ・「件数が多いので、いつ対応できるか答えかねる」と言われた。
- ・白斑を隠すファンデーションを尋ねたところ、「考えておきます」と言われたが、その後、何の連絡もない。
- ・電話の度に、何度も同じ説明をする必要がある。
- ・(相談者同士の話を比べると) 地域により、担当者により対応が一貫しない。

(症状に対して、適切な助言が得られない事例がある)

- ・現在の肌の状況を電話で伝えたところ、「それは治りかけですよ」と言われた。

(被害者は「実際に肌を見たわけでもないのにいい加減な言葉である。」と感じた。)

- ・「日光にあたる方が良い」と言われた。

(これは、被害者の症状を悪化させかねない危険なアドバイスです。皮膚科学会ホームページ掲載の「ロドデノール含有化粧品の安全性について」には、「白斑になった皮膚はメラニンによる紫外線防御ができない状況にありますので、適度に紫外線を防ぐことは必要」と記載されています(「Q24. 遮光は必要ですか」))。

(二次被害のもととなりかねない対応)

- ・「女の人は何でそんなことを気にされるのか」などと言われた。

(3) 人的体制の早急な整備の必要性

以上のとおり、貴社に対しては、個々の被害者の状況及び心情に十分に配慮した、誠実・適切な対応が、早急に求められます。そのためには、対応のための人的体制の整備、すなわち、対応に必要な人員の増員とともに、当該職員が、適切な助言が出来るだけの知識を有し、二次被害を起こさないための配慮が出来るような研修を実施していただく必要があります。この点についても、早急な改善を求めます。

4 白斑を隠すための必要費について

被害者は、白斑によって、外出することもできないと訴えておられる方が多くおられますが、それでも、現実には、全く人と会わずに、社会生活を営むことは困難です。このため、被害者の方々の多くは、外出ないし来客対応などの場面では、何らかの化粧方法により、白斑を目立ちにくくすることを望んでおられます。

被害者が白斑を隠すものが何かないかと貴社に相談した場合に、コンシーラーを無償で提供する事例が存する一方で、「お求めいただけるのですか(代金を支払ってもらう必要がある)」とする事例があり、対応が一定していません。

白斑被害を生じた方が、外出ないし来客対応のために白斑を隠すことは、当面の対策として必要な措置であるというべきです。貴社においては、白斑を有効に隠すコンシーラー、ファンデーションなどについての情報を被害者に提供するとともに、白斑を隠すための物品の調達の費用は、白斑被害に起因する損害として、当然貴社が負担すべきです。

その場合、貴社製品を無償で提供するだけでなく、他社製品等を購入した場合であっても、その費用を弁償すべきです。被害者の中には、貴社製品はもはや信用することができないとして、他社製品の使用を希望される方もおられるからです。

5 通院休業損害について

貴社は現在、被害者が白斑治療等のために通院した場合に、その交通費と治療費を支払

うという対応をしていますが、被害者が通院のために休業を余儀なくされた場合の休業損害については支払いをしていません。

被害者の中には、仕事を持つ方も大勢おられます。そうした方々が治療を受けるためには、休暇をとるなどして治療を受けに行かなければならない場合があることは当然のことです。そこで、被害者が通院のために休業しなければいけない場合における、いわゆる通院休業損害の支払いを早急に実施されることを求めます。

白斑被害による休業、退職についても補償が検討されるべきです。

6 メンタル治療の費用について

白斑被害の精神的影響の大きさから、被害者の中には、精神的な安定を失い、メンタルクリニック等での治療を必要とするに至っている方もおられます。白斑による精神面の治療についても皮膚の症状の治療と同様に対応されるべきであり、早急に治療費、交通費及び通院休業損害の支払いをするべきです。

7 治療費の支払い方法について

治療費の支払いについては、現在、被害者が一旦医療機関に支払いをした後に、貴社に対し、自分から連絡して、請求しなければならない仕組みがとられています。しかし、それでは、被害者は治療費を一時自己負担しなければなりませんし、治療費を貴社から返還されるために、領収証の保管、計算、請求事務などを行わなければなりません。被害者の中には、こうした事務的な作業に不慣れな方や高齢の方も含まれています。

そこで、被害者の負担の軽減のため、治療費の支払いについては、治療を行った医療機関からの請求により、直接貴社から支払いが行われる仕組みに変更されるべきです。この点についても、早急な改善を求めます。

8 まとめ

本書における申し入れ事項をまとめると以下のとおりです。これら申し入れ事項に対する貴社の対応方針を、本書到達後3週間以内に、書面をもって、下記当弁護士事務局宛にご回答くださいますようお願いいたします。なお、当申入書の内容、貴社のご回答の有無及び内容、本申入れ以降の経緯、内容等を当弁護士ホームページ上で公表することがありますので、その旨ご承知おきください。

- ① 相談受付時間を、早朝、夜間、休日まで拡大すること。
- ② 被害者への対応の人的体制を量、質ともに向上させること。対応を被害者の心情、状況に十分配慮したものとなるように改善することを含む。
- ③ 白斑を隠すために要した費用は、全て貴社が負担すること。
- ④ いわゆる通院休業損害の休業時点での支払いを実施すること。

- ⑤ 白斑による精神面の治療についても、治療費、交通費、通院休業損害の発生時点での支払いを実施すること。
- ⑥ 治療費の支払いについて、貴社が直接医療機関に支払う方式に変更すること。

記

カネボウ白斑被害対策弁護団事務局

〒520-0056

大津市末広町7番1号 大津パークビル6階

吉原稔法律事務所

担当弁護士 石川賢治（弁護団事務局長）

TEL：077-510-5262

FAX：077-510-5263