

第145回 消費者相談研究会 議事録

日時：2026年9月2日(水) 14:00～17:00

場所：訪販化粧品工業協会会議室 (WEB 併用)

出席者：13社 16名 事務局:2名

<研究会内容>

・開会

・事務局挨拶

・事例研究5件

- ① 2026-04 クーリングオフ後きまずくなったので店舗を変えたい
- ② 2026-09 使用中にファンデーションケースが壊れた
- ③ 2026-10 店舗に電話が繋がらない、サンプルが使いたい
- ④ 2026-11 化粧箱と中身が違う
- ⑤ 2026-12 商品破損による他社商品に対する補償について

・情報交換

・酷暑に関する相談状況について

・EC 購入をされたお客様の皮膚トラブルの対応フローについて購入いただいたお客さまに対しての対応

◆次回開催予定

第146回 消費者相談研究会

日時：2026年10月14日(水) 13:30～17:00

場所:株式会社ヤクルト 湘南化粧品工場 (神奈川県藤沢市)

以上