

私ども、消費者支援機構関西 (KC's) が、特定適格消費者団体としての認定を受けたのは、2017年6月21日です。特定認定によって、KC'sは、被害を受けた消費者の損害を集団的に請求する法的権限が付与されました。差止請求の時もそうであったように、手探りの状態で、被害回復業務の実践が始まりました。

消費者の被害回復という観点から、KC'sが向き合うことになった事案が、複数の会社によって販売されていた葛の花イソフラボンを配合した機能性表示食品です。

これらの食品には、摂取することで、誰でもが容易に、脂肪を減少させ、腹部の痩身効果が得られるかのような表示が広告などになされていました。そもそも、機能性表示食品とは、2015年の食品表示法に組み込まれたもので、事業者が一定以上の機能性成分を含むと届け出た商品に表示することが可能なものです。しかしながら、これらの食品には、広告などが表示するような効果が得られるとの裏付けがありませんでした。そのため、消費者庁は2017年11月7日に、葛の花イソフラボンを配合した食品を販売していた16社に対して、景品表示法に違反する優良誤認表示を行わないように求める措置命令を出しました。また、翌年1月19日には、そのうち9社に対して課徴金の納付命令も出しています。

私たちKC'sは、この表示は景品表示法に違反するだけでなく、消費者契約法の不実告知(消費者契約法第4条1項1号)に該当し、売買契約そのものを取り消すことができると判断しました。実際に、痩身効果が期待できないのであれば、この機能性食品を消費者が購入することはないと考えたのです。そこで、2018年3月5日、すでに購入者全員に返金を済ませていた1社を除く、15社に対して、以下の2点を申し立てました。第一に、措置命令の対象となった商品を購入した消費者に対して、返金を求めることができることを通知すること。第二に、返金の申し出があった場合にはこれに不応すること、です。また、返金の実施状況についての定期的な報告も求めました。これらの食品は、主にネット通販で販売されていました。事業者は誰が購入していたのかを正確に把握することが可能でした。

1社を除く14社から回答がありました。11社は個別通知と返金に応ずる旨の回答がありました。また、3社からは返金には対応する旨の返事がありました。1社からは、現在に至るも、何の回答もありません。回答をしない1社の対応は遺憾で、今後とも、購入者に対する対応などを注視する必要があると判断しています。もっとも、申入れの段階で、多くの事業者が個別通知と返金に応じたことは評価したいと思います。実際に、その後、2018年9月30日段階で1万5865名の消費者に返金がなされています。これらの経緯や成果は、KC'sのホームページで公開しています (http://www.kc-s.or.jp/detail.php?n_id=10000880)。また、9月26日のNHK「くらし☆解説」でも、今井純子解説委員に好意的に取り上げていただきました。

差止請求も裁判外で不当な契約条項や勧誘行為の是正をすることができました。集団的被害回復も、決して裁判をためらうことはありませんが、実際の救済が図られる方途も大切に尊重して、これからも対応したいと考えているところです。

団体
訴権への展開

被害回復のために
特定適格消費者団体ができること
葛の花イソフラボンを配合した機能性表示食品を販売した
事業者への申入れ活動

NPO法人 消費者支援機構関西 (KC's)