

KC's NEWS

発行所 KC's事務局

〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号 椿本ビル5階502号室
TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730 eメール:info@kc-s.or.jp HP:http://www.kc-s.or.jp/No.84
2020.7.10

2020年度KC's通常総会を開催しました。

6月20日(土)大阪府社会福祉指導センター2階・ボランティアホールにて2020年度消費者支援機構関西(KC's)の通常総会を開催しました。

今年度の通常総会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、例年よりも規模を縮小し時間を短縮して開催するとともに、感染リスク低減のため、個人・団体正会員のみなさまには、実出席をお控えいただき、「書面表決」、「委任表決」で、表決権の行使をいただくようお願いするなかでの開催となりました。

当日は「実出席」、「書面出席」、「委任出席」をあわせ、表決権総数116に対して111の表決権のもとで議事を行いました。

●2020年度通常総会

司会を中村夏美KC's常任理事が務め、藤井克裕KC's理事長からの開会挨拶をもって通常総会を開会しました。



総会の議長に松尾善紀さんが選任されました。議事録署名人は大上修一郎さん、及び藤井克裕理事長のお二人が選任されました。

総会議案提案は、元山鉄朗KC's事務局長より第1号議案(2019年度事業報告の件)、第2号議案(2019年度決算承認の件)、第3号議案(役員選任の件)、第4号議案(定款変更の件)、第5号議案(会費規程改定の件)を提案し、2020年度

事業計画、2020年度活動予算を報告しました。これを受け、採決に移り、全議案が可決されました。

第3号議案(役員選任の件)は、西山尚幸理事の退任に伴う補充として、新任理事として有地淑羽さんを選任したのですが、2020年度は以下の役員体制で活動に取り組んでいきます。



2020年度KC's役員体制

理事長(代表理事)	藤井 克裕
副理事長(代表理事)	片山登志子
副理事長	飯田 秀男
常任理事	坂東 俊矢 中村 夏美
理事	浅田奈津子 有地 淑羽
	伊吹 和子
	カライスコス アントニオス
	五條 操 島川 勝
	神野 武美 高取 淳
	樋口 容子 松岡 久雄
理事・事務局長	元山 鉄朗
監事	松山 治幸 川村 哲二

《成立状況》

●表決権総数116:出席合計111(出席率95.7%)

○団体正会員 13:出席合計 13(実出席2、書面出席9、委任出席2)

○個人正会員103:出席合計 98(実出席9、書面出席69、委任出席20)

《採決結果》

第1号議案	2019年度事業報告の件	賛成多数で可決
第2号議案	2019年度決算承認の件	賛成多数で可決
第3号議案	役員選任の件	賛成多数で可決
第4号議案	定款変更の件	賛成3分の2以上で可決
第5号議案	会費規程改定の件	賛成多数で可決

KC'sも参加する「消費者契約法の改正を実現する連絡会」から消費者庁に「消費者契約法に関する検討会の検討の方向性に関する意見」を提出しました

KC'sは消費者、消費者団体役員、弁護士、司法書士、研究者、消費生活相談員などの個人、及び消費者団体で構成する「消費者契約法の改正を実現する連絡会」に参画しています。

消費者庁は消費者契約に関する検討会を開催し、実務的な観点からの検討を深化させるための議論を行っていますが、連絡会として検討の方向性について意見を提出しました。詳しくはホームページをご覧ください。

差止裁判・申入れ活動について

(1) 酵素等の成分の作用による痩身効果を標ぼうする食品の販売事業者5社(以下「5社」といいます。)に対し、消費者が希望する場合は、返金等を行うよう申入れを行いました。

1. 消費者庁の措置命令

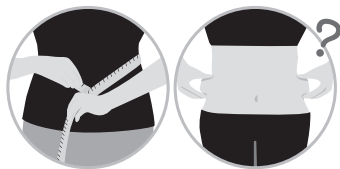
消費者庁は、2019年3月29日、5社が供給する食品に係る表示について、それぞれ、景品表示法に違反する行為(同法第5条第1号(優良誤認)に該当)が認められたことから、同法第7条第1項の規定に基づき、措置命令を行った旨を公表しました。

2. 当団体の取り組み

当団体は、同年12月3日、5社が標ぼうしていた痩身効果については、消費者契約法上の不実告知に該当するものとして、5社に対し、販売数量や、商品を購入した消費者に返金する意思があるかについての回答を求める、「お問い合わせ」文書を送付しました。

この「お問い合わせ」に対する5社からの回答を踏まえ、当団体は2020年2月26日、5社に対し「申入書兼要請書」として以下の内容を含む申入れを行いました。

- (1) 措置命令の対象となった表示により対象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個別に通知すること。
- (2) 消費者からの返金申し出に応じること。また、消費者の負担が少ない返金方法を提供すること。
- (3) 少なくとも1年間は対象消費者からの返金に応じること。
- (4) 当団体に対し、(1)の告知の実施状況及び(2)の返金の実施状況について定期的に報告すること。



※2020年5月15日、消費者庁は5社中1社に対する措置命令を取り消しました。

詳しくは、ホームページをご覧ください。

(2) 「葛の花由来イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売事業者の返金対応に関する調査結果

1. 返金数の報告の申し入れ

当団体は、ホームページで公表しているとおり、「葛の花イソフラボン」を配合した機能性表示食品の販売業者15社に対し、消費者庁措置命令の対象になった商品を購入した消費者に商品代金を返金すること、各社の返金者数について当団体に報告することを求めました。15社のうち、12社が当団体の要請に応じてくださいました。

2. 返金者数と返金方法等についての調査

報告のあった各社の返金率(返金された購入者数÷購入した総人数)は、0から46.2パーセントまでの間に、それぞれで異なっていました。

このように、返金率が分かれることから、消費者により実効性のある被害回復を図れる返金方法を検討するために、各社に対し、①返金についての消費者への通知方法(郵送かメールか)、②返金受付の方法(電話、WEBなど)、③このような返金率になった原因について、各社に「お問い合わせ」をし、回答を得ました。

3. 回答の分析

①返金の通知方法(郵送かメールか)

返金率が20パーセントを超える事業者は、返金の通知方法はすべて郵送でした。

郵送の場合、商品を購入した事業者からのものと、消費者は内容に関心を持ち、開封する可能性が高く、その結果が返金の申し出につながるものとも考えられます。

また、郵便の場合、封書に「親展」「●●(商品名)についてのお知らせ」と記載する工夫をした、との回答があった事業者の返金率は高くなっています。

②返金受付方法

返金率が高かった事業者の中には、電話だけでなく、WEB受付という方法も採用し、複数の受付方法により対応をした、との回答が見られます。

返金受付方法が消費者にとって簡易なものであること、受付方法が複数あることが、返金率を高めると考えられます。

返金受付にあたり、本人確認の書類の添付を求める事業者がありましたが、本人確認は事業者が保有するデータと照合し、本人であると認めることができる情報(氏名・住所・生年月日)で十分であり、更に本人確認書類を求めることは、返金請求を躊躇させることにもなりかねません。

回答で、そのような本人確認の書類を求めた事業者の返金率は低くなっています。

③このような返金率になった原因

原因について、各社から様々な回答がありました。

「商品に満足している。」「販売終了時に商品を無料配布した。」「他社の数値が分からないので判断ができない。」「商品券を同封したことにより心離れが緩和された。」「通知方法を郵送し、24時間受付の電話やメールで対応した。」等がその例です。

4. 当団体は、今後ともより消費者の被害回復を図れるよう活動を続けます。

詳しくは、ホームページをご覧ください。

【KC's事務局より】 KC'sNEWSは毎回4ページで発行していますが、新型インフルエンザ等対策特別措置法に伴う感染拡大防止のため、活動が制限されたことで広報すべき情報に限られることとなりました。そこで、今回84号は2ページで作成いたしました。どうぞご理解をいただきますようお願いします。