

「葛の花イソフラボン」の被害救済活動

島川 勝 Shimakawa Masaru
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西理事、弁護士。

特定非営利活動法人消費者支援機構関西

2007年8月23日に適格消費者団体としての認定を受け、差止め請求活動を行う。2017年6月21日に「特定適格消費者団体」の認定を受け、被害回復請求を行う。

被害回復の取り組み

消費者支援機構関西(以下、当団体)では、消費者裁判手続特例法^{*1}に基づく被害回復請求について、被害回復検討委員会を設けて事例を検討しています。事例は、当団体に寄せられた情報や行政からの情報等幅広く検討しています。

当団体の申入れ活動の事例として「葛の花イソフラボン」の被害回復に向けた活動について紹介します。

消費者庁の措置命令

2017年11月7日、消費者庁は、葛の花由来イソフラボンを機能性関与成分として、^{そうしん}瘦身効果を標榜する機能性表示食品^{ひょうぼう}^{*2}の販売事業者16社に対し、景品表示法(以下、景表法)に違反する行為(同法5条1号、優良誤認)が認められたことから、措置命令(同法7条1項)を行いました。

当該事業者は、あたかも対象食品を摂取するだけで、誰でも容易に内臓脂肪の減少による腹部の瘦身効果が得られ、外見上、身体の変化を認識できるかのように思わせる表示をしており、ジーンズをつかんでウエストとの間に隙間ができた写真と一緒に「ウエストを減らすのを助ける」と写真等で宣伝したりしていました。

消費者庁から、16社に対しこれらの表示の

根拠について求めたところ、提出された資料はいずれも合理的根拠を示すものとは認められませんでした。

当団体から事業者への申入れ

2017年12月19日、当団体は、16社に対し、当該措置命令期間中に販売した商品の数量や、商品を購入した消費者に返金する意思があるか等についての回答を求める申入れをしました。ほとんどの事業者から返金をする意思があると回答がありました。

そこで、2018年3月5日、自主的に返金を行った1社を除く15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への対応に関する申入れ
 - ①返金を求めることができる旨の通知をするとともに、消費者からの返金申し出に応じること
 - ②消費者に負担の少ない返金方法を提供すること
- (2) (1)にかかる返金の実施状況を当団体に定期的に報告する申入れ

これらの申入れの目的は、個別の消費者に通知することにより、消費者が被害を受けたこと

*1 ウェブ版「国民生活」2016年12月号「消費者裁判手続特例法の概要」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201612_02.pdf

*2 ウェブ版「国民生活」2016年3月号「機能性表示食品について」http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201603_08.pdf

を認識できることにあります。

また、返金方法については、送料や手間など消費者の負担を少なくすることにより、容易に返金の実現できるようにすることにあります。

さらに、当団体に返金状況を定期的に報告してもらうことにより、どの程度の被害回復ができたかを当団体が把握できることにあります。

景表法と消費者契約法

対象事業者は景表法違反で措置命令を受けましたが、民事の効果として返金を求める根拠は、消費者契約法4条1項の不実告知です。事業者が消費者契約の締結について勧誘するに際し、不実のことを告げ、そのことにより消費者が誤認したことです。

勧誘については、最高裁2017年1月24日判決^{*3}で「事業者等による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、そのことから直ちにその働きかけが消費者契約法12条1項および2項にいう「勧誘」にあたらないということはできないというべきである」と判示しており、パンフレットやウェブサイトの表示も「勧誘」に当たる場合があるとされています。イソフラボンの痩身効果の広告も、各社ウェブサイト等で行われており、これらも不実告知の勧誘に該当する可能性があります。

これらの勧誘を受け、そのような痩身効果があると誤認した消費者は、消費者契約法4条1項により契約を取り消し、事業者に返金を求めることができます。

消費者への返金状況

事業者からは、3カ月ごとに返金件数を報告してもらい、2019年6月までに報告のあった返金件数を集計しました。

返金を要請した15社のうち、返金要請には

応じるが当団体に返金件数は報告しないと回答した事業者が2社、解散・清算した事業者が1社ありました。

返金件数を報告した12社の返金件数の合計は、16,495件となりました。多数の消費者に返金がないとされ、被害回復が図られたと考えられます。

ところで、各社から報告のあった措置命令該当期間の販売商品数に対する返金率はさまざまでした。そこで、返金率がさまざまになった原因は何か調べるため、消費者への返金通知の方法(メール、郵送、通知書にどのような表書きをしたのか等)や、誤認が認められないなどで返金対応しなかったケースがあるか、などについて各社に問い合わせをしています。

論語と算盤

今日、「身体にいい、〇〇に効く」とうたった健康食品と称する商品の広告が、インターネットやマスメディア上で氾濫^{はんらん}しています。また、新たに機能性表示食品が認められたことにより、その広告は増えています。消費者庁のウェブサイトにおいても、優良誤認による措置命令が多数出されています。

効能効果の裏づけもない、消費者の期待を裏切るような嘘^{うそ}でしかない表示の商品を売っていたとしても、消費者から申し出がない限り、そのまま事業者のやり得となっているといえます。

2024年に発行が予定されている新一万円札の肖像となる渋沢栄一の著書に『論語と算盤』があります。渋沢は、商売と儒教は結び付いており、商業は儒教倫理に基づくものであらねばならない、と説いています。まがい物^{まがいもの}を売ってお金儲けをするというのは、渋沢の精神にも反することです。当団体としては、今後も特定適格消費者団体として、被害回復を図ることにより、このような不正を是正する活動を続けます。

*3 http://www.courts.go.jp/app/files/hanrei_jp/454/086454_hanrei.pdf