

2024年12月18日 消費者志向経営セミナーの会場写真



セミナー会場全体の様子

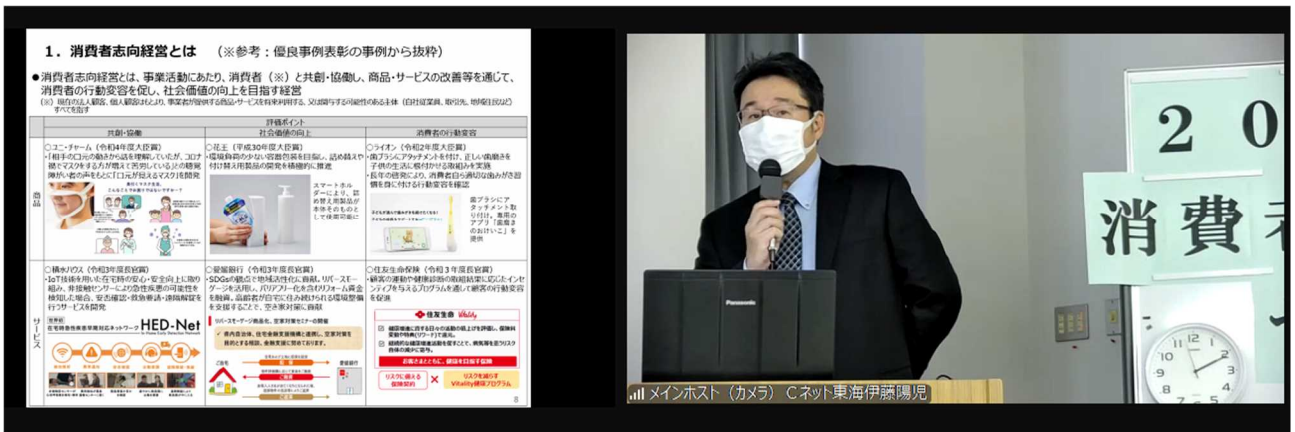


司会 消費者被害防止ネットワーク東海(Cネット) 理事・検討委員 川崎 千晴 氏



講演① 「消費者志向経営とは」

消費者庁参事官(公益通報・協働担当)室 政策企画専門官 中谷(なかや) 智彦 氏



講演① 同 中谷(なかや) 智彦 氏



講演② 「顧客満足度向上への取り組み」 森永乳業株式会社  
東京本社お客さまサービス部 マネージャー 鳩宿(はとや) 篤子 氏



講演後の質疑応答のようす



Cネット東海の紹介 Cネット東海 理事長 弁護士 荻原 典子 氏

## 事例) 近年の「食品業界」の消費者問題

「近年の食品業界では、機能性食品の効果面での「優良誤認」が問題となるケースが多く見受けられます。通販企業は、価格の記載の仕方等で「不当勧誘」に当たり問題となることも。

→パッケージや広告は、景品表示法や食品表示法に基づき記載されるべきですが、法律のルールを知らず、悪意なく違反している例も多く見受けられます。

### 消費者からの声 事例1) 健康食品

食品を摂取することが休肝日を設けることと同じような効果となると誤解するような宣伝文句、翌朝すっきりなど保健的効果があるように誤解させるコピーや、ぎゅっと濃縮など具体的な数値がなく実際より著しく優良な製品であると誤解させるコピーも問題。

### 消費者からの声 事例2) 健康食品

インターネットで健康食品のお試し価格で注文したら、4回以上連続の定期購入になっていた。2回目以降の価格は高いのでキャンセルの連絡をしたら、認めてもらえない。注文確認画面は初回の価格が表示されていたので、定期購入であると気づかなかった。

全国の適格消費者団体の事業者申し入れ案件より  
消費者被害防止ネットワーク東海



メインホスト (カメラ) Cネット東海伊藤陽児

## 同 荻原 典子 氏



## 消費者志向経営セミナー (事例報告)

2024年12月18日



メインホスト (カメラ) Cネット東海伊藤陽児

Cネット東海の申し入れ事例報告 Cネット東海 理事・検討委員 弁護士 岩城 善之 氏