再　申　入　書

令和５年３月１３日

〒００４－００５２
札幌市厚別区厚別中央２条５丁目４番１号
株式会社北海道産地直送センター
代表取締役　三　好　正　洋　　殿

〒０６０－０００４
札幌市中央区北４条西１２丁目１番５５ほくろうビル３階
内閣総理大臣認定　特定適格消費者団体・適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
理事長　松　久　三 四 彦
TEL 011-221-5884　FAX 011-221-5887

当法人の貴社に対する令和４年１１月１６日付け申入書（以下「申入書」といいます。）の件に関し、貴社からの２０２３年（令和５年）1月１５日付け回答書（以下「回答書」といいます。）を受けまして、当法人は、貴社に対し、以下のとおり再度申し入れます。

第１　申入れの趣旨

１　対象の購入者に対する返金の実施について、貴社ウェブサイトで案内するのみならず、貴社が連絡先を把握している購入者に対しては個別に通知することを求めます。

２　貴社が希望する購入者に返金するとしている「商品代金のうち弊社利益相当額」の具体的な計算方法を当法人に示していただくこと、貴社ウェブサイト上の告知や対象の購入者に対する個別通知においても当該計算方法を明示することを求めます。

３　貴社の返金等の実施状況、対象の購入者に対する通知・周知の実施状況について、当法人に対し、定期的に報告していただくことを求めます。

第２　申入れの理由

１　返金実施の告知方法について

回答書によりますと、返金は「弊社ＷＥＢサイト内に設置した申請フォーム、またはお電話にて受付をさせていただき」と記載されており、また、貴社ウェブサイト（「事業案内」中の２０２３年１月１５日付け「返金のお知らせ」）においても同様の案内がされていますが、貴社から対象の購入者に対して個別の通知がなされているかどうかが明らかではありません。

仮に貴社ウエブサイトにおける案内のみであるとすれば、対象の購入者が今回の返金実施を認識できない可能性があり、他方で、貴社が購入者の連絡先を把握している場合は個別の通知を行うことが可能と考えられます。

そこで、貴社において返金対象の購入者に対する個別の通知を行っていないのであれば、申入書に記載しましたとおり、可能な限り購入者に対し個別に通知をすることを求めます。

２　返金の金額について

回答書によりますと、貴社は「商品代金のうち弊社利益相当額」を返金するとのことですが、計算方法が分からなければ、その当否を検討することができませんので、具体的な計算方法を明らかにしてください。

また、対象の購入者にとっても、返金を申請するか否かを判断する上でどれほどの金額が返金される見込みであるかが重要であり、上記計算方法を明らかにした上で返金の通知・周知を行うべきであると考えます。

なお、回答書において、貴社は「代金相当額を返金すべきものとは言えない」とのお考えを示していますが、この点に関する当法人の見解は申入書に記載しましたとおりです。貴社が「商品代金のうち弊社利益相当額」を返金することで足りるとする根拠をお示しください。

３　定期的な報告について

申入書に記載しましたとおり、本件は被害回復業務を行う特定適格消費者団体としての申入れであり、当法人は、貴社の消費者に対する被害回復が適切に行われているか否かを把握する必要があります。

つきましては、申入書に記載しましたとおり、貴社の返金等の実施状況、通知・周知の実施状況について、当法人に対し、２か月毎など定期的に報告していただくことを求めます。

第３　ご回答について

つきましては、本申入れに対する貴社のお考え・ご対応等を、令和５年４月１０日までに文書にてご回答くださいますようお願いいたします。

なお、ご回答の有無及び内容につきましては、当法人の活動目的のため、公表させていただくことをあらかじめ申し添えます。

以上