

第10回「地方消費者委員会」(大津)

プログラム

平成25年12月14日(土) 13:30 ~ 16:30

於: 滋賀弁護士会館 4階大会議室

公開シンポジウム「健康食品の表示等のあり方について」

司会 内閣府消費者委員会事務局 西村保男

1. 開会挨拶

特定非営利活動法人 消費者ネット・しが 理事長 土井裕明

2. 基調講演「消費者委員会の活動と食の安全」

講師 内閣府消費者委員会委員長・東京大学大学院教授 河上正二

3. 講演「健康食品について」

講師 内閣府消費者委員会委員・日本獣医生命科学大学応用生命科学部長 阿久澤良造

4. ケーススタディ「健康食品に係る問題についての現場からの事例報告」

報告者 滋賀県消費生活センター副主幹 清水文子

~~ 休憩(約10分) ~~

5. パネルディスカッション

<パネリスト>

公益財団法人日本健康・栄養食品協会健康食品部次長兼 JHFA 担当課長 小林一夫

滋賀県消費生活センター副主幹 清水文子

消費者庁食品表示企画課長 竹田秀一

特定非営利活動法人消費者ネット・しが理事長 土井裕明

<コーディネーター>

内閣府消費者委員会委員・日本獣医生命科学大学応用生命科学部長 阿久澤良造

6. 総括コメント

内閣府消費者委員会委員長・東京大学大学院教授 河上正二

- ★ 記録のため、会場内の写真撮影を行います。撮影した写真は、内閣府公式 Facebook や消費者委員会ホームページ等に掲載する場合がございます。ご了承ください。

配布資料リストは裏面

【配布資料】

資料1. 「消費者委員会の活動と食の安全」河上正二委員長資料

資料2. 「健康食品について」阿久澤良造委員資料

資料3. 「健康食品の表示等のあり方について」－健康食品にかかる問題についての現場からの事例報告－清水文子氏資料

資料4. 「健康食品の表示等のあり方について」パネリスト小林一夫氏資料

資料5. 「食品の新たな機能性表示制度について」パネリスト竹田秀一氏資料

資料6. パネリスト土井裕明氏資料

アンケート

2013.12.14(土)

「消費者委員会の活動と食の安全」

内閣府消費者委員会委員長 河上 正二

I 「消費者委員会」というところ（→リーフレット参考資料1参照）

消費者庁及び消費者委員会設置法

平成 21(2009)年 9 月 1 日に発足（平成 25 年 9 月 1 日から第 3 次委員会）

→ 10 名の民間委員からなる独立した行政組織(第三者機関)

審議会機能・行政監視機能・国民とのパイプ機能

- ・「建議」等を通じての関係機関への勧告・報告要求、自ら調査による資料請求権
 - ・ 消費者行政の司令塔たる消費者庁の良心と良識の府として緊張関係を保ちつつ連携
- cf. 「消費者基本計画」の検証・評価・意見具申
- ・ これまでの活動内容・ホームページの見方など（→参考資料2、3参照）

<http://www.cao.go.jp/consumer/index.html>

II 最近の建議・提言から（→建議・提言等：活動実績 参考資料2参照）

(1) 組織・制度の大問題……中長期的な消費者政策基本問題を考える

- ・ 国民生活センターの消費者庁への一元化問題(H23.7.15 意見など)

消費者庁・消費者委員会・国民生活センターそれぞれの良さを活かして、3 極の緊張ある連携協力関係を！

- ・ 地方消費者行政の活性化のために(H25.8.6 建議ほか)（→参考資料4）

地方の消費者政策、消費センターの活動の充実と質の向上のために、一定の安定した経済的支援を！

- ・ 公共料金の透明化と消費者参加のために(H24.2.28 建議ほか)

消費者代表の声を届けて徹底した経費削減と経営の合理化で適正な公共料金の確保を！

(2) 関係省庁の隙間に落ちた諸問題……縦割り行政に消費者目線で横串を刺す

Ex.1 違法ドラッグ・「脱法ハーブ」など 厚生労働省・消費者庁・経産省

Ex.2 医療機関債の不当勧誘 厚生労働省・金融庁・消費者庁

Ex.3 美容医療・エステの不当広告問題 厚生労働省・経産省・消費者庁

自分の管轄外と責任を押しつけ合うのではなく緊密な連携・協力関係の下で被害の発生に速やかな対処を！

(3) 法の厳格な執行と立法的手当てを求めて……必要な制度的手当てを求める

Ex.1 特定商取引法の改正(訪問購入：「貴金属の押し買い」問題など)

(→ H23.11.11 提言)

cf.2013.2.21 施行(課題となる「適用除外」の運用の監視)

Ex.2 リスク・情報、リコール情報の周知徹底策について(→ H25.2.12 建議など)

「リスク情報」、「リコール情報」を効果的に伝達するためのリスクコミュ

ニケーション

cf.長崎老人ホーム出火事件、「茶のしづく」アレルギー事件、カネボウ美白美容液白斑事件

Ex.3 消費者契約法(実体法部分)の見直し問題(→参考資料5「論点整理」報告書)

集団的消費者訴訟制度を実効性あらしめるためにも、速やかな見直しを

Ex.4 高齢投資被害の対策(→ H25.8.6 建議)

高齢者の「いのち金」を狙った悪質な投資勧誘の被害をなくすために

cf.「商品先物取引における不招請勧誘禁止規制に関する意見」(H25.11.12 意見)(→参考資料6)

その他： IT 関連の不当な広告(H25.8.27「考え方」、個人情報流出問題など

Ⅲ食の安全をめぐる

1 「食の安全・安心」は、消費生活[衣食住]の基本……多くの消費者問題の端緒

* 快食・快眠・快便……粗食・快眠・運動？

バランスのとれた食事に、適度な運動と十分な休養が一番！

* 食は「文化」。経験的知恵と伝統で淘汰・承継される食物・食べ方を大切に。

課題のほとんどは、**広告・表示問題** と **品質・安全問題**

* 消費者の知る権利、選ぶ権利の保障のために。

2 様々な新開発食品の登場（健康食品など）

従来の経験則が機能しない食物選択の機会が増加していること

消費者の不安：農薬・食品添加物・輸入食品・遺伝子組替え食品など

* 不安につけ込む悪質業者

事業者の提供する情報が頼り（→消費者の「知る権利」）

「食物アレルギー」問題……軽いじんましんから重篤なアナフィラキシーショックまで

cf.石けん(旧「茶のしづく」)による食物(小麦)アレルギーの発症事件

食物の物性・形状に潜む危険性……Ex.「こんにやくゼリー」と嚥下障害

3 消費者運動の原点としての「食品偽装」問題と「食の安全」問題

・「ニセ牛缶」事件(1960年)

・「BSE(牛海面脳症)牛肉」問題(2001年～)……cf.牛肉トレーサビリティ法

・雪印食品産地偽装事件(2002年)

・中国から個人輸入されたダイエット食品による肝機能障害(2002年) → JAS 法改正
商品安全基本法(2003年)

・ミートホープ社牛肉ミンチ偽装事件(2007年)

・「中国産冷凍餃子による中毒」事件(2008年)

・三笠フーズによる事故米の不正転売(2009年)

・「放射能汚染食品」問題と「風評被害」(2011年以降)(→参考資料9も参照)

・大手デパート、ホテル等における食材等不正表示問題(2013年)

cf.食品問題に対する消費者と専門家との認識(科学的リスク評価)のギャップ

要は…… (→参考資料10も参照)

安全・安心な食品の確保(規格化・基準づくり・検査体制の確立)

信頼できる中立・公正な情報の提供と適切なリスク・コミュニケーション

発生した被害の拡大防止と被害者の迅速な救済

根拠のない風評に左右されない消費者の確かな選択眼の育成

4 食品を巡る様々な規制 (cf.参考資料10)

- ・加工食品と PL 法
- ・安全性検査と食品衛生法(昭和 22 年)
- ・農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律(昭和 25)
- ・加工食品人質表示基準(H12 年)農水告示 513 号)
- ・健康増進法(平成 14 年)

同・特別用途表示の許可等に関する内閣府令

その他、景表法、酒類表示法、米穀等産地情報伝達法、牛個体識別番号法、計量法 etc.

cf.内閣府食品安全委員会と消費者委員会の役割

正確な科学的知見と的確な情報提供を求めて

*もともと「リスク・ゼロ」は存在しないが……

「河豚は食いたし、命は惜しし……」

but 危険な食べ物で、子供たちを育てることはできない！

5 「食品表示の一元化」問題 (→参考資料13、14)

食品衛生法・JAS 法・健康増進法における表示規制のばらつきの解消

食品衛生法：食にまつわる健康上のトラブルを回避するため

(Ex.アレルギー物質を含む食品に関する表示など)

JAS法：食品の品質を伝えるため(生鮮食品の原産地表示表示、加工食品の原材料表示など)

健康増進法：健康増進に役立てるため(食品に含まれる栄養成分に関する表示など)

- ・統一(整理・統合)表記で、少しでもわかりやすい表示を！

→法律の一元化による表示義務の範囲の変更はないこと

- ・争点となる「中食・外食アレルギー表示」・「遺伝子組み換え表示・添加物表示」
「加工食品に関する原産地表示」など

……意見が分かれる問題については、準備が整い次第、順次新たな検討の場で検討を開始する方針。(資料 14)

6 特保（トクホ）制度のこと

食品表示部会・新開発食品調査部会

食品（特定保健用食品・栄養機能食品・いわゆる健康食品・その他の食品）と**医薬品**
薬事法で定められた医薬品以外で、例外的に、一定の機能性表示が認められたものが特保・栄養機能食品であるが……まだまだ留保が多いこと

*いわゆる『健康食品』は、「効くかもしれない、効かないかもしれない」のレベル
→健康食品で病気の治療・治癒の効果は期待できないし、期待してもならない。

7 健康食品等の行き過ぎた「広告・宣伝」の問題(→参考資料11、12)

人々の不安・欲求をあおり、当該商品による安心と満足の獲得をイメージさせるのが広告の機能

しかし、行き過ぎた広告には、行政による健康増進法・景表法等の厳格な執行を！

広告・宣伝文句・イメージ広告に対する過剰な信頼は禁物

cf. 「体験談」・「個人の感想です」・大好きな芸能人の「お薦め」ブログ etc.

「特定保健食品についてー消費者委員会からの声明ー」（H25.1.29）[→参考資料8]
『特保さえ摂っていれば』、『特保を多量に摂れば』、健康を維持・増進できるという性質のものではありません……消費者の方は、『許可表示』の内容を十分確認した上で、自分の健康状態に合わせて利用されることが大切です」

「減肥茶でダイエット？」・「脂肪分解茶？」・「レモンやレタス 100 個分を一度に摂取する？」etc.

○健康志向は良いけれど、**健康自体が目的化した倒錯した健康志向は、無意味。**

（「健康のためなら死んでも良いっ!？」）

8 基本はバランスのとれた普通の食事！

……自分の食生活の状況に応じて、あくまで補助的に。

……濃縮された成分の過剰摂取、薬品との併用に潜む危険にも配慮すべきこと。

→医療機関・薬剤師との協力も（cf.インターネットでの医薬品販売問題）

……錠剤・カプセル形状の「サプリメント」に過度に依存しないこと。

→健康食品・サプリは、「食品」であって「薬」ではない！。

9 消費者教育における「食育」の重要性

食事は文化。

親や社会の食事のあり方についての認識が子供たちに承継されていく。

様々な機会に、正しい食育を。

科学的根拠に基づく品質や広告表示などに関する規制に加えて、適切な食品選択眼・食事法を

養うための教育・啓発の双方が必要

IV おわりに

- より良い市場を育てるのは、事業者・行政の努力と消費者の選択眼（消費者主権であること）
- 消費者問題の解決には、消費者自身が主体となって学び、行動する必要があること
- 「弱く愚かな」「保護の対象」としての消費者から、
「強く賢く」「選択・行動する」主体的な消費者へ

<参考情報>

消費者庁「食品と放射能 Q&A」http://www.caa.go.jp/jisin/pdf/120831-3_food_qa.pdf（参考資料9）

消費者庁・食品表示一元化情報 <http://www.caa.go.jp/foods/index18.html>

内閣府食品安全委員会『科学の目で見る食品安全』（参考資料10）

厚生労働省「食品安全情報」www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/iyaku/syoku-anzen/index.html

厚生労働省ほか「健康食品による健康被害の未然防止と拡大防止にむけて」（参考資料11）

厚生労働省医薬食品局食品安全部「健康食品の正しい利用法」（参考資料12）

農林水産省「消費者の部屋」www.maff.go.jp/j/heyaj/

独立行政法人国立健康・栄養研究所『『健康食品』の安全性・有効性情報』<http://hfnet.nih.go.jp/>

日本学術協力財団『(学術会議叢書8)食の安全と安心を守る』（2005年3月）

日本学術協力財団『(学術会議叢書16)食の安全を求めて』（2010年1月）

日本弁護士連合会「消費者のためとなる食品表示法の制定を求める意見書」（2012年11月）

全国消費生活相談員協会『これだけは知っておきたい食べものの話』（2013年1月）

健康食品について

内閣府消費者委員会委員 阿久澤良造
日本獣医生命科学大学応用生命科学部長

近年、めざましく発展を遂げているのが「健康食品」と銘打った食品群である。健康でありたいという願望が加わり、われわれの食生活のなかに当たり前のように認知され、好んで食されるようになってきた。ライフスタイルの多様化に伴い、「食」のあり方、考え方も様々あるが、最近の傾向としては、医学、栄養学の進歩により、ただ食べればよいということから、健康的に生きるためには何をどのようにして食べればよいのかが注目されている。

「健康食品」は、健康の保持・増進に資する食品として広く利用されている。健康食品には、法律で定義され、その機能性表示が許可されている「保健機能食品」と機能性表示が認められていない「いわゆる健康食品」とに大別される。現在、新たな取り組みとして、この「いわゆる健康食品」についても機能性表示が可能となるよう検討され始めているが、そもそも「健康食品」の定義がないのが現状である。まず新制度にむけて定義を決めることが第一歩ではないかと考える。

1.健康食品とは

広く健康の保持や増進に効果がある食品として広く利用されているものの学術的に認知されているものではなく、社会的に他の食品と区別するために使われている呼称である。

2.健康食品に関するアンケート

効き目・有効性を期待し、消費者に広く利用されている。

3.健康食品の表示等に関する建議

適切な科学的手法によって機能性が評価され、正しい情報提供および十分な消費者理解が推進される。

4 食品と健康

すべての食品が健康に関わる何かしらの機能を有していると考えている。普段の食事で支えられているはずの健康という言葉が、補助的に使われるはずの健康食品の「健康」と混同されないように、基本的な栄養教育の拡充も忘れてはならない。私たちは冷静な選択眼を養い、適量でバランスの良い食事をするのが重要である。

地方消費者委員会（大津）2013.12.14

健康食品について

内閣府消費者委員会委員

阿久澤良造

（日本獣医生命科学大学 応用生命科学部）

健康食品とは

「広く、健康の保持増進に資する食品として販売・利用されるもの全般」とされている。

「健康食品から保健機能食品を除いたものを、いわゆる健康食品と表現している。

健康食品に関わる制度のあり方に関する検討会 (2003 - 2004) 厚労省

一般的にいう「健康食品」については、法律上の定義はなく、広く健康の保持や増進に効果がある食品として販売されるもの全般をさしている。

「健康食品」は、学術的に認知されているものではなく、社会的に他の食品と区別するために使われている呼称である。

「健康食品」、「健康飲料」、「健康サプリメント」、「栄養補給食品」、「栄養補助食品」のように、様々な名称がついた食品がたくさんあるが、これらには、法律上の定義はなく、実際に健康の保持増進に寄与するものかどうか分からないものもある。

食品の分類

健康増進法に基づく制度として保健機能食品制度がある

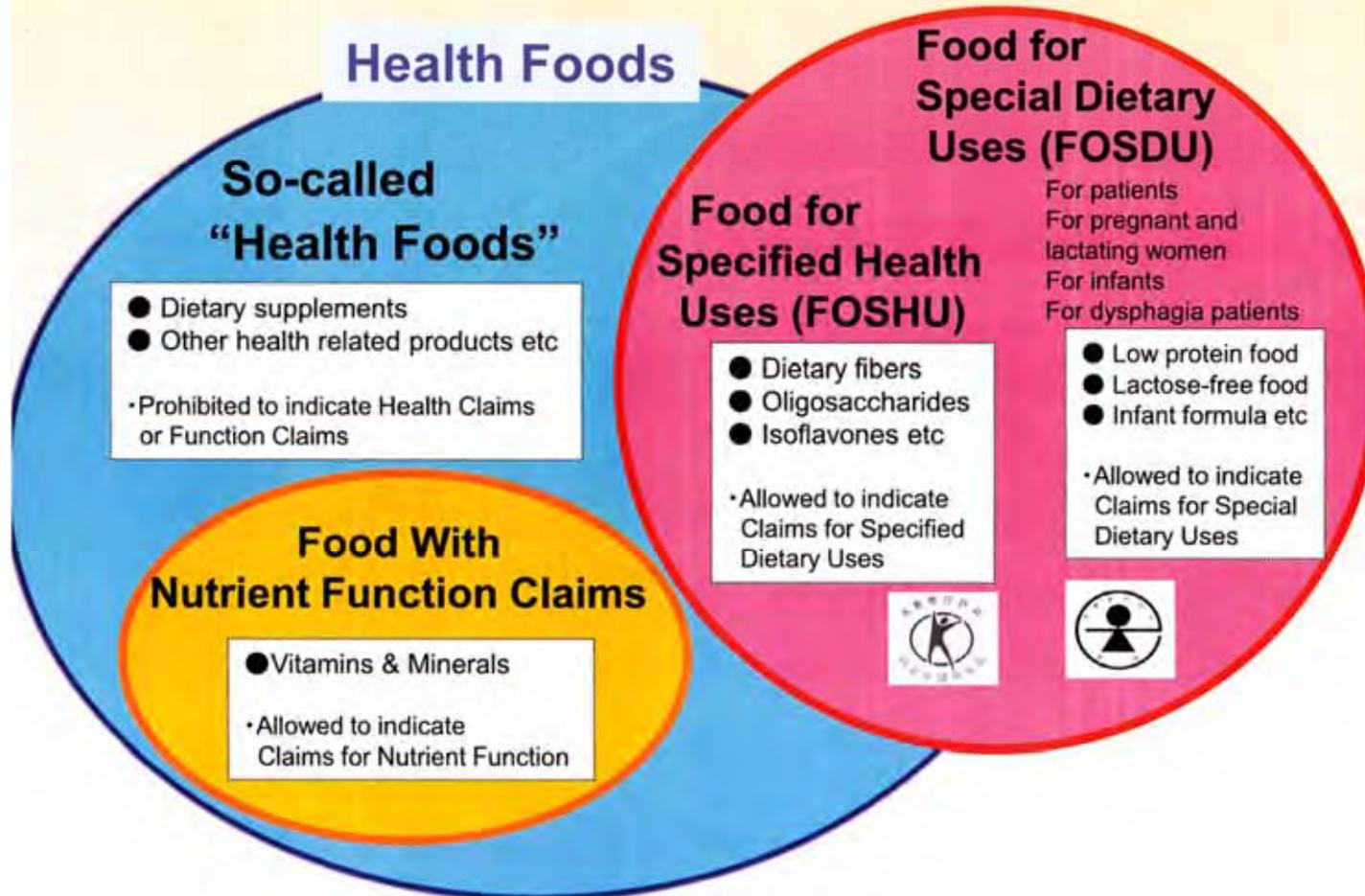
口に入るものは「食品」か「薬」のどちらかである。
(薬事法及び食品衛生法)

薬		食品	
医薬品	医薬部外品	健康食品	
		国の認可により機能表示が許可されている	機能表示は認められていない
		保健機能食品 (特定の保健の目的が期待できる)	
		特定保健用食品 (個別許可型)	栄養機能食品 (規格基準型)
		いわゆる健康食品	

- 特別用途食品
- 特定保健用食品
 - 病者用食品（低たん白質食品、アレルギー除去食品、無乳糖食品）妊産婦・授乳婦用粉乳、乳幼児用調製粉乳、えん下困難者用食品

Health Foods : Category

Foods



Pharmaceuticals

- Prescribed drugs
- Over-the-Counter drugs

5

健康食品の規制について(英語版)平成23.6

www.cao.go.jp/food/pdf/syokuhin338.pdf

4

特定保健用食品

食品のもつ体調調節機能に注目し、不適切な生活習慣に伴う健康リスクを低減するように工夫された食品

特定保健用食品

食生活において特定の保健の目的で摂取するものに対し、その摂取により当該保健の目的が期待できる旨の表示をする食品

条件付き特定保健用食品

特定保健用食品のうち、許可に際し、要求している科学的根拠のレベルには届かないものの、一定の有効性が確認される食品について、その摂取により特定の目的が期待できる旨について限定的な科学的根拠である旨の表示をすることを条件として許可等を受けた食品

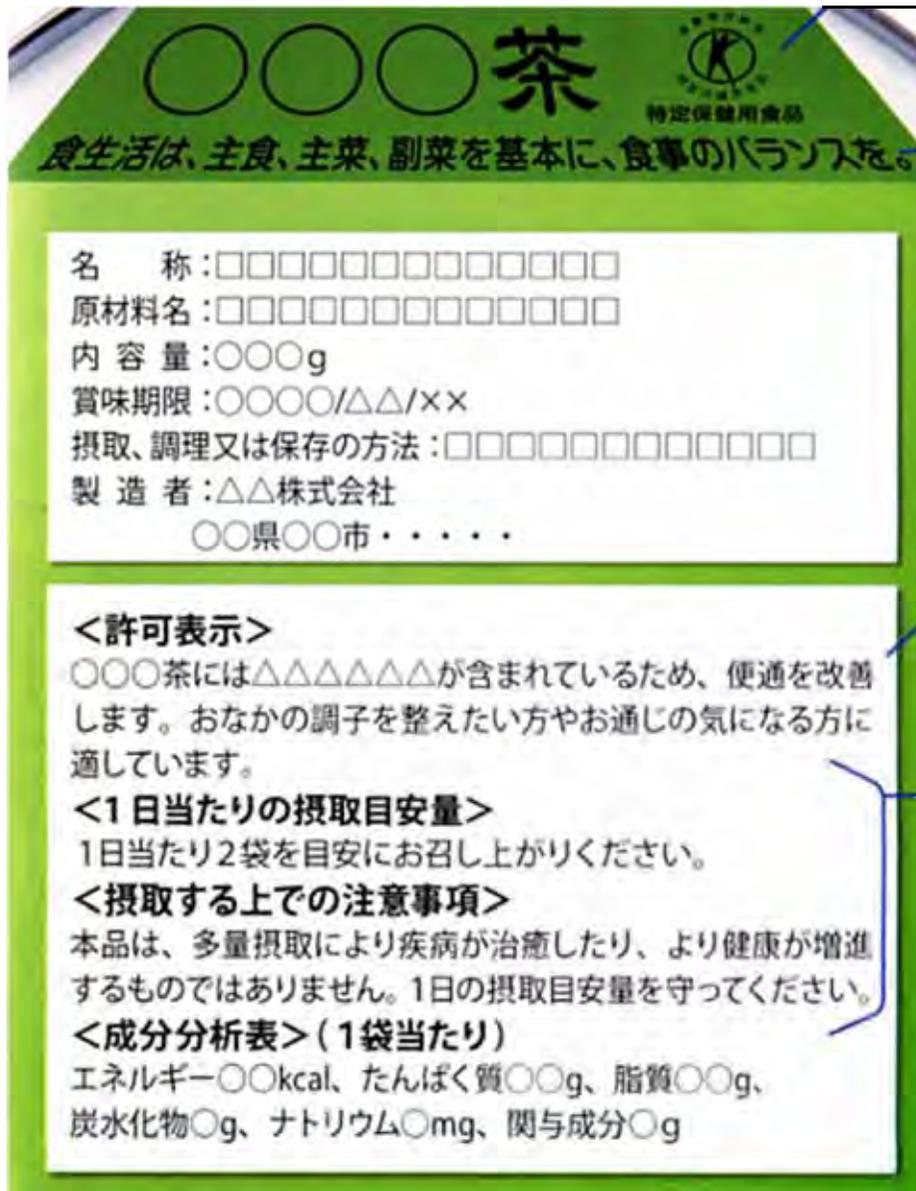
特定保健用食品（規格基準型）

特定保健用食品であって、別に定める規格基準を満たすものとして許可を受けた食品

特定保健用食品（疾病リスク低減表示）

特定保健用食品であって、疾病リスクの低減に関する表示を含むものをいう。

特定保健食品の表示



特定保健用食品の許可マーク

バランスの良い食生活が大切

許可内容：効果が記されている

摂取目安量や注意事項が記されている。あくまでも食品であることから、その効果に過度の期待をしないなどが記されている

栄養機能食品

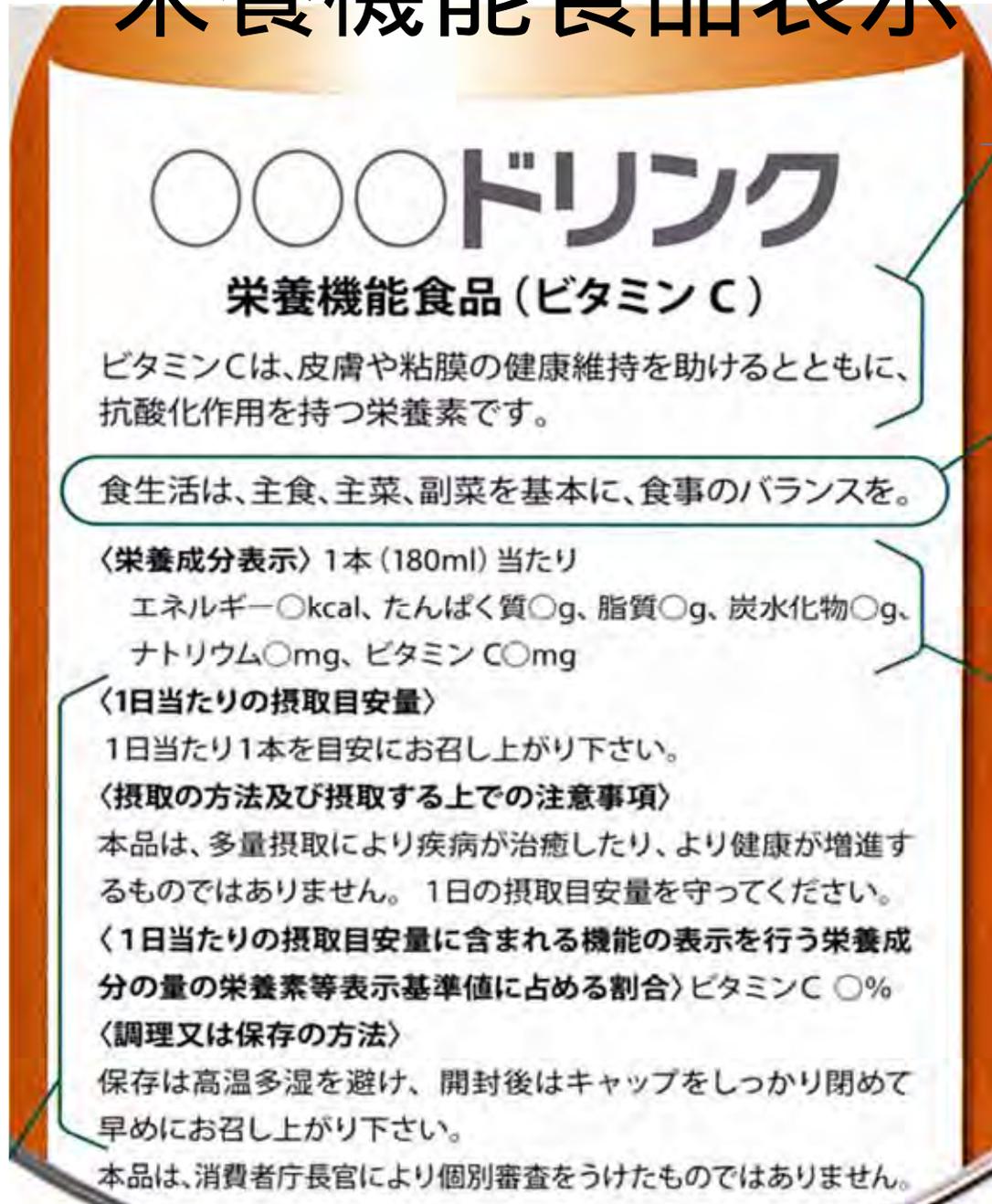
栄養機能食品は一日に必要な栄養成分が不足しがちな場合、
その補給・補完のために利用できる食品

栄養機能食品は、食生活において特定の栄養成分の補給を目的として摂取するものに対し、当該栄養成分の機能の表示をする

栄養機能食品は、1日当たりの摂取目安量に含まれる当該栄養成分量が定められた上・下限値の範囲内にある必要がある

栄養機能を表示するための基準が定められている栄養成分は現在のところ17種類（ビタミン12種類、ミネラル5種類）の成分

栄養機能食品表示



栄養機能食品 (○○)
カッコ内の成分について機能表示ができる

バランスの良い食生活が大切
補給・補完のための食品である
ことから、先ずは適切な食事をした上での摂取である旨が表示される

機能成分以外の栄養成分も表示される

摂取にあたり、注意事項が記される

健康食品の表示等のあり方に関する建議

平成25年1月29日

消費者の健康食品の利用に関する実態調査（アンケート調査）平成24年5月18日公表を受けて健康食品の表示等の在り方に関する考え方を取りまとめた

- 1.健康食品の表示・広告の適正化に向けた取り組みの強化
ガイドラインを適切なものに
- 2.健康食品の安全性に関する取り組みの推進
被害情報の収集、解析
医師・薬剤師による摂取状況の把握、適切な注意喚起
- 3.健康食品の機能性の表示に関する検討
正しい情報の提供
「国際動向を踏まえつつ海外事例を参考とする」「適切な科学的手法によって機能性を評価する」「正しい情報提供および十分な消費者理解を推進する」
- 4.健康食品の特性等に関する消費者理解の促進
健康食品の特性、適切な利用法、機能性表示の意味について消費者に対して、理解をすすめる

健康食品に関するアンケート結果概要(1)

http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2012/houkoku/201205_report.html

- 健康食品を利用する頻度
消費者の約6割（約1/4がほぼ毎日）が健康食品を利用している。
医療機関への受診することなく、健康食品で不健康な状態を改善しようとした経験がある者約4割。特に生活習慣病予備軍のものに選択率が高い
- 健康食品に抱く満足感
利用者の約6割が概ね満足している
不満またはやや不満と回答した人の約8割が期待したほどの効果がなかったと感じている。（消費者全体でみると約3割）
- 利用する目的
体調の維持や健康増進の目的で利用
- 健康食品に対し重視する事項
効き目・有効性が約5割、安全性約3割、価格約2割
- 購入の際、参考とする情報は
機能性（効果・効能）と回答した者が63%、含有成分・含有量61%
成分に関する基礎的な情報
広告などの内容、ランキングや口コミ情報24%

健康食品に関するアンケート結果概要(2)

- 機能性表示に対するニーズ
表示を要求している
- 情報収集経路
インターネット、TV / ラジオのCM
- 併用しているサプリメントの種類
約5割の利用者が2種以上のサプリメントを利用
- 処方薬との関係
健康食品の利用者のうち34%は医師からの処方薬と併用している
健康食品利用者のうち通院しているものの約8割が医師等から健康食品の利用状況の確認を受けていない
- 表示されている摂取目安量の遵守状況
利用者の約9割が摂取目安量を遵守した利用をしている

食品と健康

すべての食品が健康に関わる何かしらの効能を有していると考えている。

普段の食事で支えられているはずの健康という言葉が、補助的に使われるはずの健康食品の「健康」と混同されないように、基本的な栄養教育の拡充も忘れてはならない。

私たちは冷静な選択眼を養い、適量でバランスの良い食事をするのが重要である。

ご清聴有難うございました

参考資料

健康食品の正しい利用法 厚生労働省医薬食品局食品安全部
健康増進法に基づく食品表示ガイド 消費者庁
特定保健用食品 公益財団法人日本健康・栄養食品協会
食品表示ハンドブック 全国食品安全ネットワーク版 13

「健康食品の表示等のあり方について」

－健康食品にかかる問題についての 現場からの事例報告－



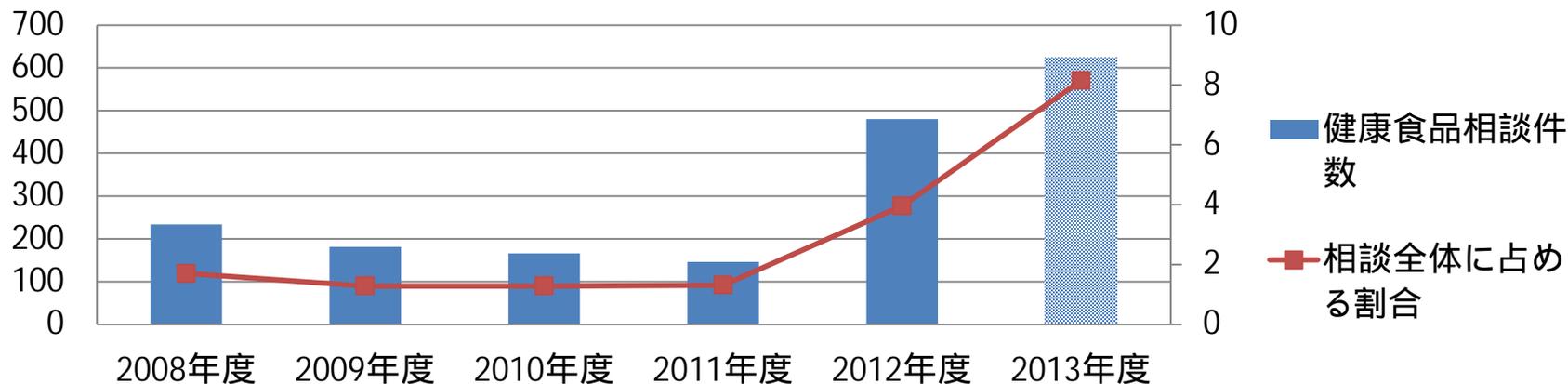
滋賀県消費生活センター

清水 文子

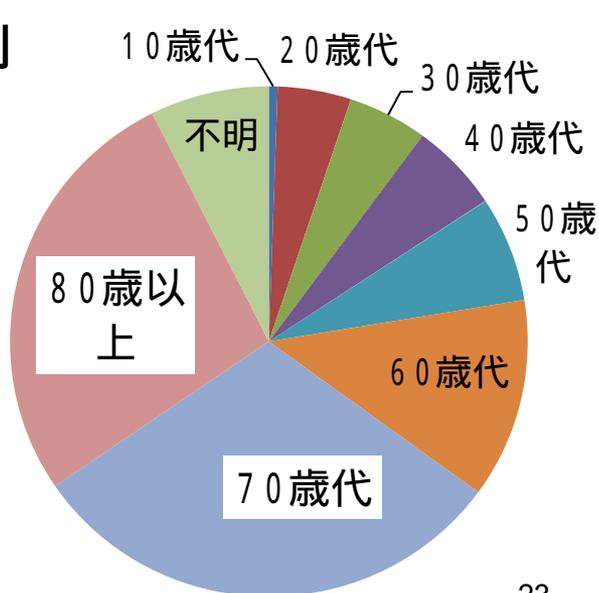
滋賀県内における健康食品にかかる相談状況(1)

PIO - NET(2013・11・30集計)
2013年度については暫定数値

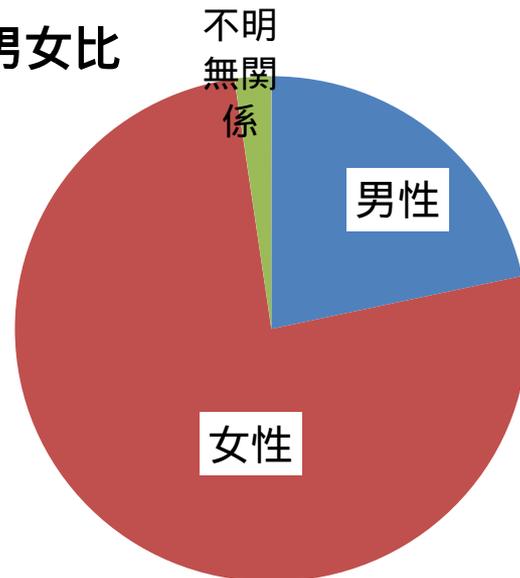
滋賀県内健康食品相談件数の推移



契約者年齢別



男女比

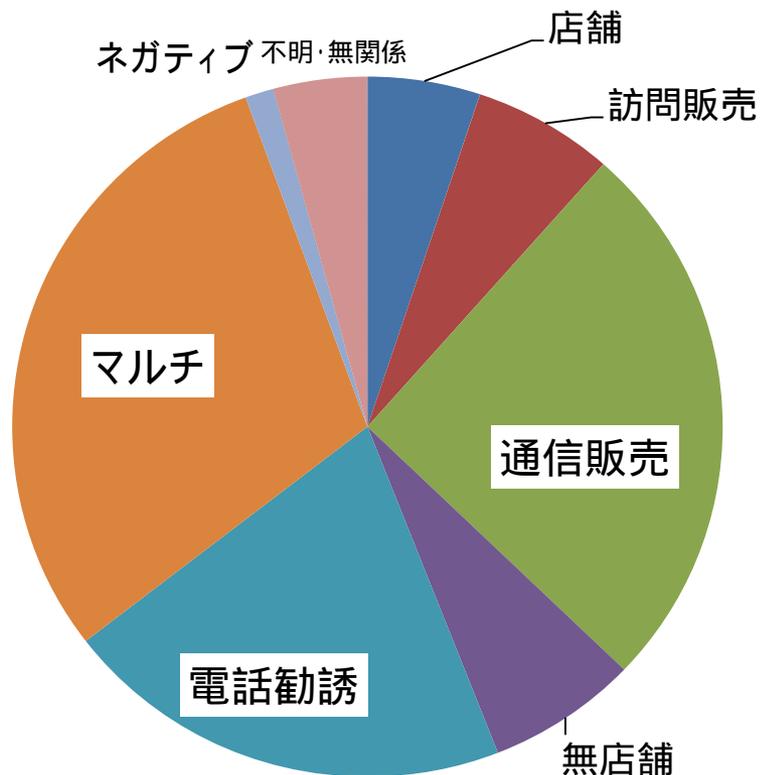


滋賀県内における健康食品にかかる相談状況(2)

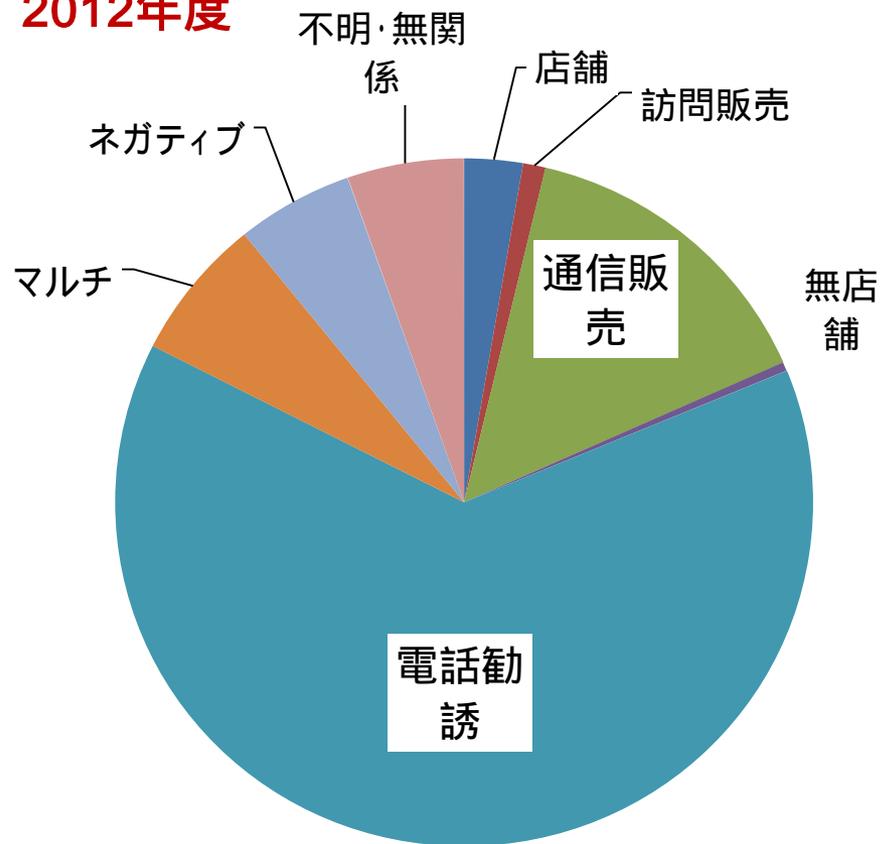
PIO - NET(2013・11・30集計)

販売購入形態別

2008年度



2012年度

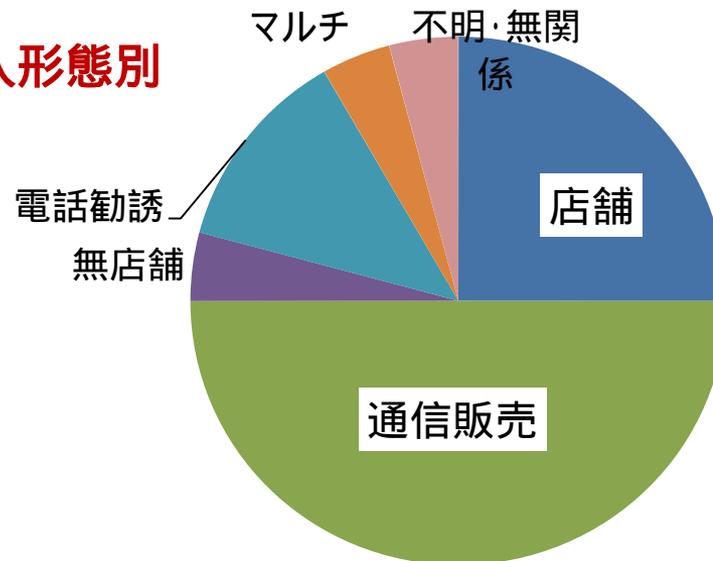


滋賀県内における健康食品にかかる相談状況(3) — 危害情報 —

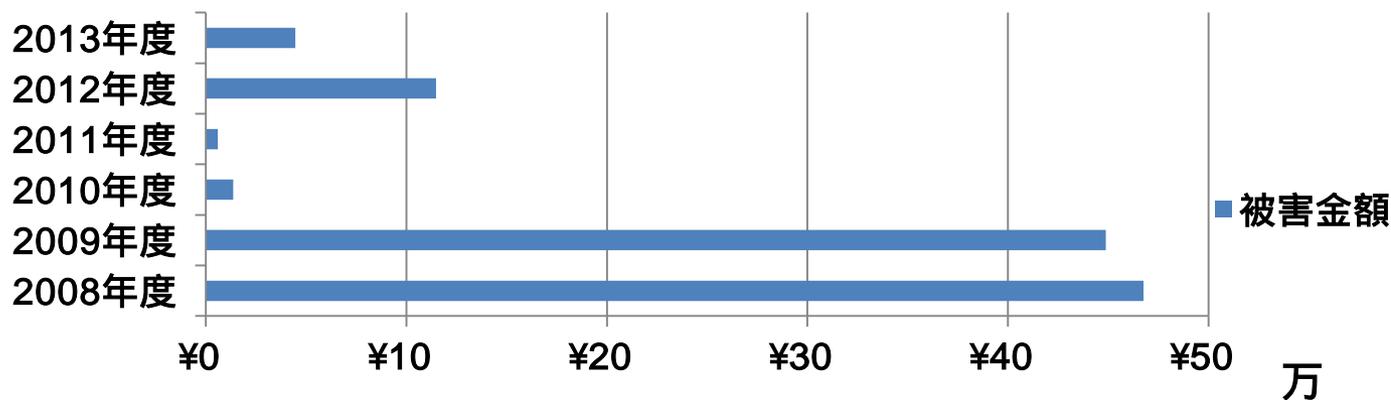
危害相談受付件数
(PIO - NET)

2008・4・1 ~ 2013・11・30の
期間に24件

販売購入形態別



被害金額(参考)



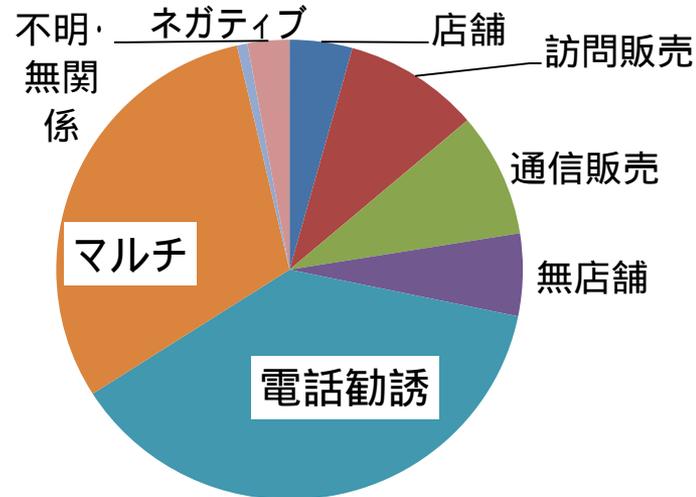
滋賀県内における健康食品にかかる相談状況(4)

- セールストークに問題があると思われる相談

PIO - NET2008・4・1 ~ 2013・11・30

「内容KW ヤッコウウタウ」で検索

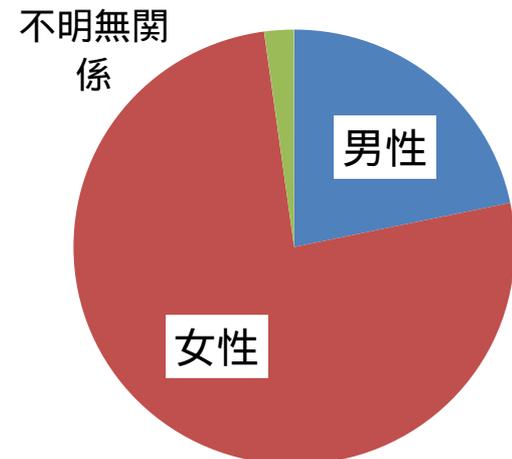
販売購入形態別



年代別



男女比



相談事例 1

ーダイエット食品に無認可医薬品が入っていたー

< 契約者 > 50歳代 女性 (2008年度受付)

< 概要 >

よく利用している通販業者から定期的に複数のカタログが届く。その中に「今週のおすすめ品。1週間でサイズダウン」と書いてあったので1瓶8400円のダイエット食品「Solo Slim」を申し込んだ。

アメリカから届いたが、4日間続けて飲んだら動悸がし、発汗が激しくなった。

返品を申し出たら、「『個人輸入』なので、自己責任。返品は受け付けられない」と言われた。いつもの通販だと思っていた。返品したい。

- 苦情品「Solo Slim」の外観



国民生活センター 2008・11・19 記者発表資料より

< 処理 >

商品の表示からは問題のある成分は見当たらなかったが、香港衛生署で報告された医薬品成分が検出された商品にきわめて似ていることから、国民生活センターでテストの結果「脱N ジメチルシブトラミン(国内では未承認医薬品成分)」が検出された。商品の受注・出荷を停止し、カタログ発行も停止となった。

< 問題点・課題 >

通販業者は定期的を送付するカタログに個人輸入代行業者のカタログを同封していた。『個人輸入』の記載はあるものの、いつも申し込んでいる通販カタログと外見上よく似たカタログで、相談者は個人輸入だとは気付かなかった。

個人輸入代行を利用することで、簡単に海外の商品を買うことができるが、問題のある商品かどうか表示から判別できない。



相談事例2

— 認知症の母宛に健康食品が送り付けられた —

< 契約者 > 70歳代 女性

< 概要 >

認知症の母宛に健康食品が届き、代金引き換えで受け取っていた。

瓶のラベルにはたくさんの成分が書かれてあるが、何に効くのかわからない。母は処方薬を服用しており、飲み合わせが悪いと困る。

そもそも母が注文したか不明で、住所が変更前の表記である。業者に電話をしたところ、「1か月前に広告を見て電話注文があった。定価が39800円のところ、19800円の継続購入になっているので、返品はできない」と言われた。内容を確認するため開封したが返品できないか。

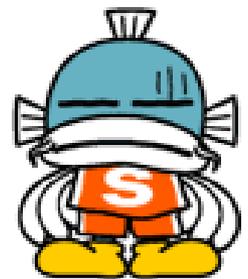
< 処理 >

当センターから業者に確認したところ、「うちは電話勧誘は一切していない。電話で注文を受けたので発送した。未開封なら対応できたが、開封済みなので、原価相当の3000円なら返金する」と回答。相談者が電話発信記録がないことや、送り先住所が間違っていることなどを伝え自主交渉し全額返金となった。

< 問題点・課題 >

家族が気付かなければ、飲んでいた可能性があるが、契約者の状況に関係なく一方的に送りつけている。

業者は健康食品に対する知識があるとは思えず、単なる儲けるためのアイテムとして利用している。



表示・広告にかかる相談事例

1. 健康食品を勧める電話があり、試供品が届いたが、同封されているパンフに「リュウマチ、関節炎が1週間で効果を実感」「膝や腰の痛みが改善」などの体験談が書いてある。信用できるか。(70歳代 女性)
2. 雑誌広告に「モニターになって体重を報告するだけでダイエット食品を無料で提供」と書いてあったので契約した。2週間ごとに送られてくるが、送料と情報管理料が必要だと分かった。(20歳代 女性)
3. 骨折し手術。新聞折込み広告を見て痛みが治まると思い深海鮫エキスを注文したが、効果がない。(60歳代 男性)
4. 「17000円のサプリがダイエット本を買うと7000円」とネット上で広告していたので定期コースの注文をしたが、商品が届かない。(30歳代 女性)

その他不適切な勧誘による事例

1. 年数回配置薬業者が来て、栄養補助食品を勧める。脳梗塞で処方箋を服用しているからと断ったが「大丈夫。効くから」としつこい。(60歳代 男性)
2. 脳梗塞や腎臓病を患っている夫がいる。少しでもよくなればと思い健康食品の宣伝講習会場に通った。いろんな薬を飲んでいるが併用しても大丈夫か聞いたら、「大丈夫」だと言われ契約。「やめたらよくなる」と言われ、180万円ほど買った。一向に良くならないので医者に聞いたら飲むのをやめるよと言われた。(80歳代 女性)
3. 互助会の説明に来てもらったが、その担当は説明の後、健康食品の勧誘を始めた。足腰が悪く車いすの生活だが「病院の薬をやめてこれを飲むと歩けるようになる」と勧めた。買ったなら帰ってくれると思い申し込んだが「会員になると安く買える」とさらに勧誘してきた。(90歳代 女性)

相談から見えてくる問題点・課題

- 健康に不安、病気にかかっているという人は、販売員のトークや広告、体験談等に希望を持ち、過大な期待をしてしまう。
- 健康食品を利用することのメリットばかり強調され、デメリットがなかなか伝わらない。
- ダイエット食品等「効果がなければ全額返金」「送料と管理料を負担するだけで、商品代金無料。定期コースモニター募集」とうたい販売。安易に契約。
- 販売員が健康食品に対する知識を十分理解して販売しているのか疑問。
- お金を払ったのだからと、表示や内容を確認することなく食べてしまっている。
- 病気を抱えている人、認知症にかかっている人が、表示や広告を見て冷静に判断できるか。
- 自己責任が問えない人には、周囲の見守りが必要。

滋賀県消費生活センター

相談電話

0 7 4 9 - 2 3 - 0 9 9 9

相談時間

9 : 1 5 ~ 1 6 : 0 0

(土日・平日とも)

祝日・年末年始は除く

