

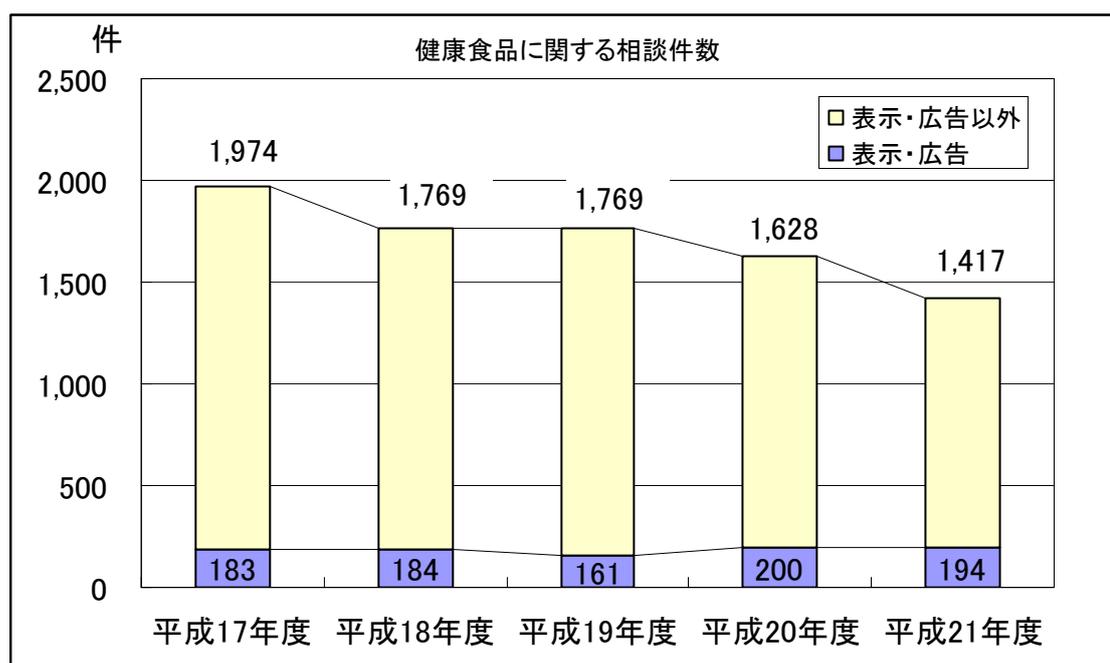
平成22年12月24日

東京都消費生活センター 相談課

## 消費生活センターに寄せられた健康食品に関する相談について

## 1 相談件数の状況

- 平成21年度に都内の消費生活センターへ寄せられた健康食品に関する相談は1,417件で、前年度比13.0%の減少となっている。
- そのうち、表示・広告に関する相談は194件で、前年度比3.0%の減少となっている。



## 2 主な相談事例

## 【事例1】癌への効果を表示（フコイダン）

夫が癌で入院し、抗がん剤を投与している。インターネットで末期癌患者でも良くなっているなど期待がもてる効果をうたっていたため、フコイダンを注文した。月40万円ほどかかり、年金生活で負担も大きいので、信用できないのであれば止めようと思う。

## 【事例2】自然治癒力の増加を表示（ホメオパシーのサプリメント）

インターネットでホメオパシーのサプリメントを購入した。自然治癒力を増すという表現で広告しているが、医学的根拠がないという新聞報道があった。情報提供したい。

## 【事例3】ホルモンバランスに影響

通信販売で購入したサプリメントを飲み始めたところ、肌がきれいになり、ウエストがくびれ、体毛も生えなくなったので、嬉しくなり7年間飲み続けた。体毛が生えなくなることに不信感を抱き、飲むのを止めたところ、月経不順になった。婦人科で受診した結果、「女性ホルモンが過多になり、自分の体からホルモンが出にくくなる。婦人病や子宮癌になるので、今後も飲まないように。」と言われた。この商品の苦情はないか。

#### 【事例4】肝機能障害等の疑い、連鎖販売取引（マルチ）

ブログに「漢方で体質改善ができる」とあったので、直接会って話を聞いた。「漢方薬ではなく食品なので副作用がない。体温が上がり、乳癌だった妻も元気になった。ネットワークビジネスなので洗顔石鹸などもセットで購入すれば、他の会員を勧誘するときに上手に説明できる。」との説明を聞き、健康食品等をセットで購入して7か月服用した。先日、高熱を出して緊急入院し、医師から薬物性肝機能障害および薬物性腎機能障害の疑いがあるとの診断結果が出た。返品したい。

#### 【事例5】携帯電話のアンケートによる勧誘

携帯電話に「アンケートに協力を」と入電してきた事業者へ回答したところ、「ホルモンバランスが崩れている。酸性体質のため改善が必要。改善しないと痩せられない」と言われて、ダイエットサプリメントの購入をクレジットで契約した。管理栄養士や看護師を名乗る女性から痩身の指導やサプリメントの服用方法の指示を受けて服用を続けたが、効果がない。高額なため支払いも困難であり、解約したい。

### 3 健康食品の契約に関する問題点

#### （消費者の意識について）

- ① 健康食品やサプリメントに関する広告や情報は、「健康によい」あるいは「病気が治った」「痩せる」といった魅力的な内容であり、健康に不安を感じている人や、「痩せたい」「身長を伸ばしたい」などコンプレックスを抱いている人は、それらの表示を見て過大な期待を抱きやすい。
- ② インターネット等で海外から個人輸入した安全性・有効性が科学的に実証されていない商品や、違法に医薬品成分が添加された製品など多種多様な製品が混在して流通している。安易な利用によって健康被害を受けたという相談も多い。
- ③ 錠剤やカプセル状の形態をした商品も多く、医薬品と誤認して病気の治療・治癒目的で利用しているといった相談も多い。適切な医療を受ける機会を逃してしまうことに繋がっている。
- ④ 一般的な消費者は自分で調べる意欲が低く、また自分で調べる知識や手段も乏しいため、広告や第三者からの情報を鵜呑みにして、そのまま信頼する傾向がある。

#### （事業者対応について）

- ① 契約額が少額であることが多く、消費者に事業者との交渉を提案しても、それにかかる労力から消費者はそこまで望まず、事業者対応するケースは他の相談に比べて少ない。  
一方、連鎖販売取引やエステとのセット販売などについては高額な契約となるケースがある。
- ② 事業者に対して勧誘時のセールストークの問題点を指摘しても、事業者は発言を認めず水掛け論となることがある。
- ③ なお、薬事法等に抵触するおそれがある場合は東京都福祉保健局健康安全部に情報提供している。