

平成25年11月10日

関係者各位



競輪補助事業

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

「健康食品なんでも110番」 ～ 広告&表示・健康被害・問題除去などなど ～

結果報告（速報版）送付のご案内

拝 啓

平素は当協会の活動にご支援・ご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

11月9日、10日の2日間、東京・大阪で実施しました「健康食品なんでも110番」には全国から多くのご相談が寄せられました。

ここに、その結果を取り急ぎ集計し、速報としてご案内させていただきます。

なお、寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行います。それとともに、関係機関への提言、消費者への啓発、諸規制への提言等を行うべく報告書をまとめていく予定です。

皆様にはこれからもご指導・ご鞭撻のほどをよろしくお願い申し上げます。

敬 具

添付書類

「健康食品なんでも110番報告書（速報版）」

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

NACS 総務委員会

110番実行委員会 担当： 青山、佐竹、唯根

電話：03-3718-4678（代）

E-mail：nacs@circus.ocn.ne.jp



競輪補助事業

平成25年11月10日

速報 『健康食品なんでも110番』

～広告&表示・健康被害・問題商法などなど～

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
(通称 NACS)

実施状況

日時	平成25年11月9日(土)、10日(日) 午前10時～午後4時
場所	東日本支部 電話番号 03-5729-1100 西日本支部 電話番号 06-4790-8110
相談方法	電話 及び FAX (東京のみ03-3718-4015)
相談対応者	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会会員、
アドバイザー	学識経験者、弁護士、
主催	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)

相談概要

11月9日(土)10日(日)の2日間の相談受付件数は東京・大阪合計で110件でした。今回、「健康食品なんでも110番」と題して行った相談では、健康食品という言葉の裏に潜む健康志向に対する期待感や安全性に対する問題、また、表示の見にくさ、製品名さえ特定しにくく、選択に迷い、信頼性の裏付けを期待する等の消費者の声が聞かれました。

例えば、同じ青汁という名称であっても、メーカー、販売者によって冠を載せた表示となり、メーカーによっても内容成分、由来等多種多様の「青汁」があります。従って消費者もその成分までは明確には理解できていない状況が垣間見えました。「青汁にはそんなに多くの種類やメーカーがあるのですか?」という相談者の疑問に、答えるために製品を特定していくという作業で、1件の相談時間が従来に比べ、長くなる状況がありました。

中には、重篤な健康被害に至ったケースも寄せられました。自らの被害が多くの方の注意喚起になればという善意の情報提供に、相談者の意思を活かす何らかの方策を考えたいと気の引き締まる思いをもった2日間でした。

年代別では、20代から80代と多岐に亘りましたが、やはり高齢者を中心に60代、70代が相談の中心を占めました。健康食品はあくまでも食品であり薬ではないこと、薬の代替えとして利用したら却って健康を害することになりかねないことを説明しました。併せて、健康食品一般を否定するものでもなく、上手に利用するには、消費者自身が経済的な費用対効果を明確に認識する、そのような消費者教育、啓発の重要性を感じた110番でした。

なお、集計値は速報のため精査が必要ですので、あくまでも目安とさせていただきます。寄せられた相談については今後、問題点の抽出、分析を行います。併せて関係機関への提言、消費者への啓発、法整備等へ向けて、110番報告書を2014年1月に公表する予定です。

「健康食品なんでも 110 番」で受けた相談事例

① 【注文していた健康食品ができたと言われ、受け取ってしまった】

2か月前に目の健康に良いという健康食品について問い合わせたことがある。すっかり忘れていた数日前に、「注文していた商品が出来た」という電話があつて、問い合わせが注文になったのかと不審に思ったが、録音テープがあると言われ、送付を承諾した。しかし、代金引換郵便（1万8200円）で受け取ってしまったが、商品は注文したはずのないものと確信した。事業者へ申込事実はない旨連絡し、クーリング・オフを申し出たが、返品すれば返金すると言った。そこで申込みの事実がないことを書面で通知するとともに商品を返送したが、8000円しか返金されず、納得できない。

(70代 女性 家事従事者 埼玉)

② 【コレステロールを下げるという健康食品を購入したが効果と薬の違いは？】

医師の健康診断を受けた時に、コレステロール値が高いと言われた。治療薬を処方するのも良いが一旦飲み始めると続けなければならない。ひとまず3カ月位様子を見るよういわれ、コレステロール値の高い食品一覧を渡されて食生活を注意するよう助言された。薬を飲む状況になることを嫌い、たまたま折り込み広告で見た健康食品に興味をもった。「コレステロールを下げる」と書かれていて消費者庁許可特定保健食品というので飲み始めたが、コレステロールを下げるという健康食品の効果はと薬はどう違うのだろうか。

(60代 女性 家事従事者 神奈川)

③ 【長く飲み続ければガンにならないという健康食品を勧める電話が頻繁】

電話で健康食品を勧められた。健康そのものだから不要と伝えたが、「元気な時にこそ即始めた方が良く、これを飲めばガンにならない、公表することは出来ないが、ガンが治った人もいる」と強力に勧められた。気持が傾いているが、1年分46万7000円と高額である。特許を得ているとか、都道府県庁から許可を受けていると言われ、買おうか迷いが生じている。

(60代 女性 家事従事者 福岡)

④ 【半年前に健康雑誌をみて、肝機能が良くなるという健康食品4カ月分を購入し飲んだら、肝機能の数値が悪くなった】

7年ほど前から自己免疫型の肝炎を患って医師からステロイド剤を処方されている。ステロイド剤が少しでも減らせればと思っていたところ、女性誌で肝臓に効く野草についての広告があったので、カタログを取り寄せた。1瓶270錠3瓶セットで1瓶プレゼントされ、計4瓶受領した。代金は3万9900円であった。当初はステロイド剤と併用して体調も良くなったように感じていたが、3カ月を経過する頃から肝機能の数値が急激に悪くなり入院を勧められた。事情があり、自宅療養にしてもらったが、いまだにあまり改善なく、ステロイド剤は当初に比べ3倍量の投与をうけている。薬と健康食品の併用の被害の最たる事例と思う。

(60代 女性 家事従事者 千葉)

⑤ 【高校生の息子が身長が伸びると言うサプリメントをネットで注文したが…】

「返品不可」であった商品だが、翌日事業者へ妻から電話をして返品を申し出て、了解されたので宅配業者に持ち帰ってもらった。このままで問題はないか。大丈夫か。また、本当に身長が伸びると言う効果がある商品なのだろうか。

(50代 男性 給与所得者 東京)

⑥ 【眠れない時にぴったりのサプリメントが見つかったが効果があるか】

毎晩飲むと休息の質が向上するという商品である。「きちんと休んでシャキッと本番」「しっかり休めるから頑張れる」などのコメントや愛用した一般消費者の感想も寄せられている。「世界で初めて発見」「世界的な学会で発表」「世界で注目」等と書いてあるが、確実な裏付けが書いてない。通常コースでの注文だと 6930 円と高額である。効果があるなら注文したい。

(40代 女性 給与所得者 神奈川)

⑦ 【持病があって病院から薬を処方されていたが足のしびれが生じ健康食品を飲んだ。続けないと効果がでないと思ったが、発疹が出てしまった。因果関係を知りたい。】

足のしびれがあるのでそれが収まればとお試しのつもりで申し込んだ商品がごっそり送られてきてしまった。飲み始めたら足に発疹が出てきたので、注意表示をよく読んだら発疹が出る場合があると書かれていた。この1~2カ月飲むのを止めたら発疹は消えた。因果関係があるのだろうか。

(70代 女性 家事従事者 千葉)

⑧ 【以前関節症で通院中に薬を飲んでいましたが症状が緩和したので勝手にやめ、液体カルシウムを飲用。最近舌のしびれが出てきた。健康食品と関係があるだろうか】

以前関節症で整形外科に通っていたが症状が落ち着いてきたので薬の服用をやめた。現在は内科にかかり、薬はいろいろ処方されている。今まで飲用して具合が悪くなったことはない。しかし、関節症の緩和に良いと自己判断して液体カルシウムを飲用したら、最近舌のしびれが出てきた。因果関係があるのだろうか。

(60代 女性 家事従事者 東京)

⑨ 【膝が痛むので新聞広告で見た健康食品を購入した。広告にはアレルギーについての注意はなかったが、商品の箱に注意書きがあった。新聞広告にも書くべきだ】

新聞広告で数千円の商品が 2000 円で試せるので、電話で申し込んだ。自分はヨードアレルギーがあるが、新聞広告には「蟹、エビアレルギーの方は控えて下さい」とあり、ヨードアレルギーについては記載がなかった。しかし、届いた商品の箱にはヨードアレルギーについても控えるようにと注意書きがあった。広告に表示があれば申し込まなかった。広告にも表示すべきだ。

(50代 女性 給与所得者 神奈川)

⑩ 【県の健康保険課からアンケートという電話があり、聞かれるままに答えたら、最後に健康食品のサンプルをポストに入れておくと言われた。心配になった】

頭痛はないか、肩凝りはないか、便秘はどうか等聞かれ、最後に、「お宅の住所は〇〇ですね」というので続けて番地まで詳しく伝えてしまった。加えて、電話番号、氏名を伝えたところ、そのうち、「高麗人参のサンプルをポストに入れておくと」言われてしまった。詳しい個人情報も迂闊にも伝えてしまい後悔している。県のアンケートと言うので信頼してしまった。心配だ。

(80代 女性 家事従事者 宮城)

⑪ 【最近疲れやすいと感じていたので新聞の折込広告をみて1カ月無料体験サンプルを電話で申し込んだ。飲みきったが続けるべきか迷っている。助言が欲しい】

アレルギーがあり、花粉症の薬、アレグラとビタミンEを服用している。健康食品を飲み始めて発汗が活発になり元気になったような気がしている。1週間止めてみたら、やはり疲れやすいように感じたので再開して1カ月分を飲みきった。続けて申し込むべきか迷っているが「トクホ」の商品は消費者庁が許可しているというのが、根拠法はなにか。

(50代 女性 給与所得者 神奈川)

アドバイザーからのコメント

梅垣敬三 氏

消費者は健康食品で薬のように病気が治ったり改善できたりすると思っている。これは明らかな誤認であり、健康食品問題の根本ともいえる。健康食品はあくまで食品の一つであり、冷静に判断すれば、病気の治療や改善の効果は期待できない。もし健康食品の利用が生活習慣の改善につながるのであれば、健康食品は病気の予防や改善に役立つだろう。

健康食品問題の多くは、高額製品を購入したことによる経済的な被害であるが、健康になろうと思って摂取したのに健康被害を受けてしまったという事例もある。健康食品は消費者の自己判断によって利用されているため、経済的被害や健康被害の実態は、正確に把握できていない。今回実施された「健康食品なんでも110番」の取り組みによる消費からの積極的な情報収集は、健康食品が関係する問題点を把握するのに役立ち、今後の必要な対策を行っていく上で貴重な資料になるであろう。

健康食品という食品名に法的定義がないため、様々な形態や品質の製品が流通している。これらの製品の中には、まともな製品もあるが、有効性の根拠がない高額な悪質製品がある。多様な健康食品を一括して「悪い製品」「良い製品」と2分することはできないが、少なくとも錠剤やカプセル、粉末の形状で、何万円もする高額な製品はほとんどが悪い製品と疑ってもよいだろう。「高い製品を買わされた」「返品に応じない」といった苦情が見受けられる。品質の確かな医薬品でも、一個何万円もするものはない。医薬品以上に効果のある健康食品が存在しないと考えると、医薬品以上に高額な健康食品を利用する価値があるとは思えない。消費者が「高額な製品は効果が期待できる」とイメージしていることが、高額な悪質製品が販売される要因であり、そのような消費者の考え方や認識を変える取り組みが必要であろう。

悪質な販売方法の事例の共有が必要である。悪質な製品の販売は、振り込め詐欺と類似している。悪質な製品を販売している業者は、まともな業者にとっても迷惑な存在であり、悪質業者を明確にして、同じ被害を受けないようにする取り組みができないだろうか。例えば、悪質な販売を行っている業者名や悪質な販売方法については、情報共有できるように積極的に公表してもよいのではないかと。

医師に黙って健康食品と医薬品を併用して健康被害を受けた事例を聞く。消費者が適切な医療を受けたいのであれば、健康食品を利用するときや利用しているときは、医療関係者に利用を伝えること、また自ら健康食品の利用状況のメモをとることである。そのメモには、摂取している製品名、摂取量と体調の状況が必要である。体調の状態が良ければおそらく摂取を継続しても問題はないと思われるが、体調の不調（発疹が出た胃腸の調子が悪いなど）が出た時は直ちに摂取を中断するべきである。そのメモを医療関係者に見せれば、健康食品と体調の不調の因果関係を客観的に判断してもらうことができる。

健康食品の宣伝の文言は、有名大学との共同研究で開発、最新の研究情報などと紹介している。しかし、それらの内容の多くは、販売されている製品の有効性や安全性には関係しない事項である。消費者は宣伝されている専門的な内容を理解できていない。科学的な考え方が理解でき、消費者の視点でアドバイスできる人員（アドバイザースタッフ）が必要で、そのような人員を介した情報提供が、悪質製品が販売される問題の解決につながるように思える。

健康食品で健康被害や経済被害を受けている対象者は、高齢者で多いと考えられるため、高齢者に焦点を絞った情報提供や教育活動を行うことが、健康食品問題の効果的な対応といえるだろう。

健康食品なんでも110番 速報集計

相談日:平成25年11月9日、10日

(1)相談受付件数

相談件数	東日本	西日本	計
9日	41	4	45
10日	53	12	65
合計	94	16	110

(2)相談区分

相談内容	東日本	西日本	計
苦情	71	15	86
問い合わせ	22	1	23
その他	1	0	1
合計	94	16	110

(3)相談者の属性

①性別

性別	東日本	西日本	計
男性	16	3	19
女性	78	13	91
団体	0	0	0
不明	0	0	0
合計	94	16	110

②年代別

年代別	東日本	西日本	計
10代	0	0	0
20代	3	0	3
30代	3	0	3
40代	7	2	9
50代	18	4	22
60代	27	4	31
70代	14	5	19
80代以上	22	1	23
不明	0	0	0
合計	94	16	110

③職業別

	職業別	東日本	西日本	計
1	給与所得者	27	4	31
2	自営・自由業	5	0	5
3	家事従事者	32	0	32
4	学生	2	0	2
5	無職	24	9	33
6	企業・団体	0	0	0
7	不明	4	3	7
	合計	94	16	110

(4)販売方法

	販売購入形態	東日本	西日本	計
1	店舗販売	13	1	14
2	訪問販売	2	1	3
3	通信販売(ネット取引)	40	9	49
4	電話勧誘	6	2	8
5	マルチ	8	0	8
6	その他無店舗	0	0	0
7	ネガティブ	0	0	0
8	送りつけ商法	7	0	7
9	不明・無関係	18	3	21
	合計	94	16	110

(5)契約金額

	金額	東日本	西日本	計
1	無償	2	0	2
2	～5千円	32	4	36
3	～1万円	7	4	11
4	～3万円	2	0	2
5	～5万円	0	1	1
6	～10万円	2	0	2
7	～50万円	3	0	3
8	～100万円	1	0	1
9	100万円以上	2	0	2
10	500万円以上	2	0	2
11	不明・無関係	41	7	48
	合計	94	16	110

(6)支払方法

	支払方法	東日本	西日本	計
1	現金払い	54	10	64
2	電子マネー	0	0	0
3	販売信用	0	0	4
4	自社割賦	0	0	0
5	包括信用	1	0	1
6	2か月以内	3	0	3
7	個別信用	0	0	0
8	リボルビング払い	0	0	0
9	その他	0	0	0
10	借金契約	0	0	0
11	不明・無関係	36	6	42
	合計	94	16	110

(7)110番専用項目(契約内容)

種類	東日本	西日本	計
①いわゆる健康食品	39	12	51
②栄養機能食品	1	0	1
③健康被害(第2カード)	8	2	10
④広告	16	0	16
⑤特定保健用食品(トクホ)	3	2	5
⑥表示(本体)	1	0	1
⑦問題商法	20	0	20
⑧その他	6	0	6
合計	94	16	110

(8)相談の内容別分類(MA)

内容別分類	東日本	西日本	計	容別分類	東日本	西日本	計		
1	安全・衛生	16	3	19	9	接客対応	3	0	3
2	品質・機能	45	7	52	10	包装・容器	0	0	0
3	法規・基準	5	1	6	11	施設・設備	0	0	0
4	価格・料金	9	1	10	12	買物相談	1	1	2
5	計量・量目	0	0	0	13	生活知識	1	0	1
6	表示・広告	34	9	43	14	その他	2	0	2
7	販売方法	34	3	37					
8	契約・解約	22	2	24	合計	172	27	199	

(9) 成分名一覧

成分名等	(MA) 件数
グルコサミン(カニ・エビ)	8
セサミン	8
ブラセンタ	6
コンドロイチン(サメ軟骨)	5
青汁	4
クロレラ	4
酵素類	4
コラーゲン	4
DHA(トコサヘキサエン酸)	3
ヒアルロンサン	3
ビタミン類	3
EPA(エイコサペンタエン酸)・IF	2
オリゴ糖	2
カルシウム	2
フコイダン	2
プロポリス	2
アガリクス	1
イソフラボン	1
イチョウ葉	1
カテキン	1
トコフェロール・トコトリエノール	1
ナイアシン(ニコチン酸アミド)	1
乳酸菌	1
ミネラル(An,Ca,Fe,Ma,Cu)	1
卵黄油	1
その他	40

(10) 相談内容別

内容キーワード	(MA) 件数
効能・効果	65
サプリメント	39
新聞広告	18
高価格・料金	16
健康増進	15
電子広告	13
虚偽説明・不実告知	13
契約・解約	12
定期購入	12
テレビCM	11
誇大広告	11
雑誌広告・フリーペーパー	8
代引き配達	8
強引	7
痩身・ダイエット	7
関節痛・腰痛等	7
チラシ・折込広告	5
説明不足・不告知	5
接客対応全般	5
DM広告	4
クーリング・オフ	4
健胃・整腸	4
カタログ・パンフレット	3
プライバシー・ブラックリスト	3
アンチエイジング	3
返金	3
解約料・キャンセル料	2
不当請求	2
無断契約	2
無料商法	2
誤解・勘違い	2
解約(キャンセル)拒否	2
クレーム処理	2
JADMマーク	2