

## 相談事例(37)

# 愛用していた“トクホ”が許可取り消しに・・・

「毎月〇〇円安くなる」と勧められ光コラボレーション契約をしたが、実際には高くなっていることに気づいた。解約を申し出たら二重請求され支払ってしまった。担当者が何度も変わり、なかなか返してくれない。

### 相談事例

8年前より愛用し続けていたサプリメントが、特定保健用食品の許可取消しを受けて突然に販売中止になってしまった!! 広告にうたっている含有成分が入っていないことがわかった。返金求めたが応じてくれない。

## ■相談処理概要

### <相談概要>

相談者は、2009年より豆鼓エキスを用いたサプリメントを継続購入し食してきました。商品に表記された表示を信じ、血糖値の値が気になり健康に留意しなければならない自分に適した健康食品であると満足して愛用してきました。その後、2015年10月に当該食品はトクホとして許可されました。

2016年9月、事業者より突然に「特定保健用食品としての販売を終了する」との知らせを受けて困惑してしまいました。その後、該当品を含む事業者の6製品を消費者庁が特定保健用食品の表示許可取消しを行ったことを知りました。

事業者のホームページに掲出されている「お詫びとお知らせ」には、『弊社の販売する対象商品（特定保健用食品）豆鼓シリーズにおいて、関与成分として記載されている“トリス”が含まれていないことなどが、弊社の自主検査により判明いたしました。弊社は、これを受けて、対象商品について、特定保健用食品としての販売を終了いたします』とありました。

事業者は自主検査において、表示許可されている関与成分が含まれていない事実を把握していたにも関わらず、商品を販売し続け消費者の信頼を裏切った事業者の責任は重大です。信頼を裏切られたので、今まで通信販売で購入してきた代金の返金を事業者に求めました。

購入したサプリメントはすべて食しており空袋は捨てましたが、事業者の購入履歴によると、支払い合計31万9,252円、82回の購入があります。しかし、返金をするためには、「該当品の袋」の送付が必須であり、「袋がなければ一切応じることはできない」と言われました。

頑なで一辺倒なコールセンターの応答には腹が立ちます。これが長年商品を購入してきた消費者に対する対応なのかと思うと強い憤りも感じるので。

## <処理概要>

相談を受けた製品は、許可時に関与成分とされていた成分が含まれていないことから、特定保健用食品としての要件を満たさないと判断され許可の取消しを受けました。消費庁が健康増進法第28条第1号及び第3号に基づき特定保健用食品の表示許可の取消しを行ったのは初めてのことです。再発防止策として、業界団体を通じて、トクホの許可を受けた商品を販売しているすべての申請者に対して関与成分の含有量に関する調査を行うなど、特定保健用食品（トクホ制度）を揺るがす事態となっています。

相談室では相談者の申し出を受けて、事業者へ対応について確認しました。事業者は「関与成分“トリス”が含まれていなかったことを自主検査で承知していました。原因究明、検証等に時間を費やし消費者庁への報告が遅れこのような事態に至り深くお詫びいたします。製品については原料、製造・加工方法等を変えてはいません。許可を得て表示された関与成分“トリス”は含まれていませんが、その他の関与成分には効用があるので返金対応はできません」と、主張しました。

事業者がどのように主張したとしても、製品に“トリス”が含まれていない事態を相当期間、消費庁に報告しないまま放置し、関与成分表示のある製品を売り続けた行為は許しがたいことです。

「空袋がなくては返金には一切応じられない」「それが社の方針」とするマニュアル一辺倒の返答をする事業者側の不誠実な態度に、消費者は気持ちを一層硬化させました。表示を信じて製品を選択・購入した消費者に対し、製品の表示、安全性及び有効性の評価などについてよりていねいな説明をすべきである、と相談室より強く要望しました。

返金については、特定保健用食品の許可日（2015年10月7日）より最終購入日（2016年4月6日）の間に購入した7回の購入代金2万9,932円の返金を求めました。

一週間後、事業者から「ご返金はできませんが、相談者の申し出とそのやり取り、相談室からの要望をすべて対応部署にとどまらず、経営者（社長）に直接、報告致しました」との回答を得ました。相談者にその旨伝えると、「返金はなくとも返金の申し出に対する事業者の対応を問いただしたかった。自分の思いは伝えられたので納得する」ということで、今回の相談を終了しました。

## ■事業者に

当該食品に表示されていた関与成分が含まれていないにもかかわらず、長期間にわたり表示を偽って販売を続けたことは許されないことです。関与成分が含有していないことが判明した時点で、ただちに監督官庁に申し出て「トクホ」の許可を取り下げるべきでした。しかも、

購入履歴が明らかな消費者に当該品の袋がないと返金しない、という態度はどう考えても納得いくものではありません。

他の関与成分については効用があるので返金には応じない、としています。相談者は「トリス」が含有されていることを前提として購入しているので、何らかの対応をすべきです。また、当該製品について「トクホ」としての販売はしないが、販売を継続するというのは理解に苦しみます。消費者の信頼を損ねた以上、早急に改善策を公表し真摯な態度で事に当たることを求めます。

## ■行政に

許可をした製品が長期にわたり消費者を欺いた結果になっていることは、監督官庁の責任も免れないと考えます。今後、許可製品に関する抜き打ち検査などの検査体制強化を求めます。

## ■消費者に

長寿社会にあって「健康」はわれわれにとって大きなテーマです。さまざまな情報が氾濫するなかで、自分にとってほんとうに必要な商品の選択、とりわけ食品についてはむずかしいことです。どうしても使いたいときには、服用している薬のことを含めて医師に相談しましょう。安易に自分の判断や広告のみに頼ることはやめましょう。

(以上)