健康関連取引適正事業団

2023年度　消費者相談室の対応実績

消費者相談室（健取団受付分のみにて、会員直接受付の相談除く）

２０２３年（令和５年）２月　～　２０２４年（令和６年）１月　　受付分

内外区分	会　員　内		会員外（員外事業者）	
相談区分	行　政	消費者	行　政	消費者
北海道	―――	3	―――	―――
青森県	1	―――	―――	1
岩手県	―――	1	―――	―――
宮城県	―――	6	―――	―――
秋田県	―――	―――	―――	―――
山形県	―――	―――	―――	―――
福島県	―――	2	―――	―――
茨城県	―――	3	―――	―――
栃木県	―――	1	―――	―――
群馬県	―――	2	―――	―――
埼玉県	―――	1	―――	―――
千葉県	―――	3	―――	―――
東京都	―――	2	―――	―――
神奈川県	―――	2	1	―――
新潟県	―――	3	―――	―――
山梨県	―――	―――	―――	―――
長野県	―――	2	―――	―――
静岡県	―――	―――	―――	―――
富山県	―――	―――	―――	―――
石川県	―――	1	―――	―――
福井県	―――	1	―――	―――
岐阜県	―――	1	―――	―――
愛知県	―――	1	―――	1
三重県	―――	1	―――	―――
滋賀県	―――	―――	―――	―――
京都府	―――	2	―――	―――
大阪府	―――	１３	―――	―――
兵庫県	―――	3	―――	―――
奈良県	―――	4	―――	―――
和歌山県	―――	5	―――	1
鳥取県	―――	―――	―――	―――
島根県	―――	3	―――	―――
岡山県	―――	―――	―――	―――
広島県	―――	2	―――	―――
山口県	―――	1	―――	―――
徳島県	―――	―――	―――	―――
香川県	―――	―――	―――	―――
愛媛県	―――	3	―――	―――
高知県	―――	―――	―――	―――

- 行政は、消費者行政担当課消費生活センター並びに、警察機関を指す。
- 各会員の「お客様相談室」で受付けた相談件数は除く。
- 会員外・消費者については、商品のアドバイス及び、事業者の照会が多い。
また、ホームページを見ての問合せも若干有り。

福岡県	―――	―――	―――	１
佐賀県	―――	―――	―――	―――
長崎県	―――	―――	―――	―――
熊本県	―――	１	―――	―――
大分県	―――	―――	―――	―――
宮崎県	―――	１	―――	―――
鹿児島県	―――	１	―――	―――
沖縄県	―――	２	―――	―――
不　明	―――	１３	―――	―――
合　計	１件	９０件	１件	４件
総 合 計	９６件			

④－２　２０２３年度（第２２期　2023.02.01～2024.01.31）　消費者相談室の対応実績概要

消費者相談室の対応実績概要

１　２０２３年度＝　９６件（２０２２年度＝８４件、２０２１年度＝１５１件）
２　２０２３年度＝　会員全体　９２件、　員外事業者、知識教授等の対応は全体　４件
３　一方的な問い合わせ又は、電話切れなどは１００件以上を超えると推定する。
４　主な相談概要は、次項の通りである。

Ａ　会員内・・・会員に対する消費者の相談概要・・・・・　９２件中の主な事案

会員内の概要としては、問合せが中心であったが、指導通達、改善などを含め、誤認・違法行為の相談内容は次の通りである。
また、問合せについても次の通りである。
尚、会員の相談については、「健取団共通　相談処理簿」を基に、会員へＦＡＸ又は、電話連絡にて報告し、対応要請を行っており、全てが処理（解決）されている。

会員＝健取団の会員（販売会社）

①　問題のない、評価的なお礼、違法ではない勘違い的な相談内容

○１　健康食品の箱を開封しましたが、クーリング・オフ出来ますか（会員のお客様相談室へ）・・・多数

○２　体調が悪くなり、解約希望をしたが、解約で出来なかった（会員のお客様相談室へ）・・・

○３　某店（ＳＫＨ）が健取団の会員で良かった。消費生活センターに相談するつもりだった・・・

○４　「消費者相談室が親切な対応、ありがとうございます」などとした消費者のお礼・・・多数

○５　契約に至っていない契約（販売）前の段階で、心配になって（会員のお客様相談室へ）・・・多数

○６　商品の修理をお願いしたが、未だ来ない（会員から本件の経過を消費者へ）・・・多数

○7　DMハガキに対する問い合わせ（会員のお客様相談室へ）・・・多数

○8　商品に対する問い合わせ（会員のお客様相談室へ）・・・多数
商品の修理依頼・・・多数

○9　健康食品（未開封）に対するクーリング・オフ期間外の合意解約について（会員のお客様相談室へ）・・・多数
・半年～１年程度の期間であれば概ね未開封の健康食品は損料を取らずに解約に応じて頂く
・体調不良を理由に・・・

○10　家族からのDMハガキの中止依頼（顧客本人死亡又は施設等入居）（会員のお客様相談室へ）・・・多数

○11　定期的なイベントお知らせに対する問い合わせ（会員のお客様相談室へ）・・・多数

○12　注文したオーダー商品が届かない（会員のお客様相談室へ）・・・多数
・オーダー商品に対してもクーリング・オフが適用するため、クーリング・オフ期間外に製造者に依頼するなどして対策をして頂きたい。

○13　商品使用でのクーリング・オフ期間外の解約希望（会員のお客様相談室へ）・・・多数
・会員の自発的な無条件解約を受けた形となった。

○14　商品の使用方法（会員のお客様相談室へ）・・・多数（特に管理医療機器に多い）

○15　商品を注文したいのですが（会員のお客様相談室へ）・・・多数

② 問題のある相談内容又は、誤認内容

■1　営業トーク上の問題・・・・・医薬品・医療機器等法、健康増進法等の違反（前年同様）

■2　健康器具に対する体調変化が・・・オゾン発生器と思われるが調べる機関が知りたい・・・

■3　健康食品に対する不実告知・・・・・医薬品・医療機器等法、健康増進法等の違反（前年同様）

■4　消費生活センターと偽り、情報提供をする消費者（担当者の判断にて）・・・

■5　会員にも契約上の問題があったが、親族からの度重なるクレームにより・・・顧問弁護士要請
・顧問弁護士からの書状により経過待ちではあるが、９ヶ月経過しても返答はない・・・

■6　雑貨物に対する違法トーク（体の中に余った電気がありそれを吐き出してくれる・・・
・無条件解約で処理されたが、違反トークの改善要請を行った・・・

■7　個人を特定しないという相談・・・
・健康食品（サプリメント）の賞味期限は概ね３年と思われるが、賞味期限が９ヶ月程度しか無い健康食品を安価で６ヶ月分目安量分を購入したようである。
個人を特定しないと前提であるが、ナンバーリクエストにて利用者が判明したが最後まで連絡せずに処理を終了した。
・健取団からは、賞味期限が９ヶ月しかない商品を安価であっても、６ヶ月分目安量を販売するのは問題が残るため、今後はそのような販売は控えるようにアドバイスを行った・・・

Ｂ　員外事業者等・・・消費生活センター又は、一般消費者からのアドバイス要請又は、情報提供等の主な相談内容・・・・・　５件の事案

■Ｑ１　健取団の会員と間違えて電話・・・ＦＧ社の顧客のようだ・・・

■Ｑ２　以前加盟していた販社の連絡先が知りたい・・・金銭絡みのようだ・・・

■Ｑ３　以前加盟していた販社の連絡先が知りたい・・・法定書面が交付されていない・・・

■Ｑ４　８５歳の高齢者が訪問販売事業者からアルファゼロという布団乾燥剤を購入したようです。
布団が２セットしかないが、これだけ必要ですか・・・

■Ｑ５　会員からの紹介相談にて、ＯＨ社（大阪府内）から商品を購入した。後日、商品を調べると、
定価よりも７倍の価格を設定し、値引きされても定価の２.５倍の金額で購入・・・
・最寄りの消費生活センターに相談して頂きたい・・・