

(4) トラブル事例④ 「やせなかったら、返金保証」って本当？

ア 学習のポイント

- 誇大な広告や不当な広告が世の中にはあることを知しましょう。
- 「やせなかったら、返金保証」という広告の場合、効果の有無を判断する具体的な基準や返金条件を確認しましょう。

イ トラブル事例④の特徴と注意事項

トラブル事例④は、効果が無い場合の返金保証が約束されていたため、安心して購入した痩身サプリメントについて、飲用しても効果がなかったのに返金を求めようとしたところ、購入時には気付かなかった返金条件があったため、返金してもらえなかったというトラブルです。「返金保証」を掲げる広告は一見魅力的ですが、効果の有無といった判断の基準が必ずしも明確ではない事柄が条件となっている場合は注意が必要です。そもそも広告のキャッチコピーは、消費者の購買心をかき立てることが目的です。返金条件ややせたかどうかの効果についてどのような判断基準があるのかなど、冷静に契約内容を検討しましょう。

このようなトラブルに遭わないために、特に次の点に気を付けましょう。

(ア) 誇大な広告や不当な広告かどうかを検討しましょう。

広告表示について、消費者に誤った情報提供とならないように、特定商取引法や不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）などで、誇大な広告や不当な広告を禁止しています。

(a) 特定商取引法

特定商取引法では、「著しく事実に相違する表示」や「実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示」を禁止しています。（法第12条）

(b) 景品表示法

景品表示法では、商品又はサービスの品質、規格その他の内容について、実際のものより著しく優良であると示し、又は事実に相違して同種・類似の他の事業者による商品・サービスより著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示（優良誤認表示。法第5条第1号）や、商品・サービスの価格その他の取引条件について、実際のもの又は他の事業者による同種・類似の商品・サービスよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示（有利誤認表示。法第5条第2号）、その他おとり広告等の表示（法第5条第3号）が禁じられています。

トラブル事例④の「どんな人もやせる！」との表示については、実際には効果が無い場合もあるようですから、特定商取引法の「著しく事実に相違する表示」、景品表示法の優良誤認表示に該当する疑いがあります。「やせなかったら、返金保証！」についても、実際にはいろいろと理由をつけて返金に応じな



い実情があるのであれば、同様に不当な表示の疑いがあります。

(c) 薬機法

「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律」（以下「薬機法」といいます。）という法律があり、医薬品等の品質・有効性・安全性の確保と、これらの使用による保健衛生上の危害の発生・拡大の防止などを目的としています。

薬機法では、医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器等の名称、製造方法、効能、効果又は性能に関して、虚偽又は誇大な記事を広告すること（医師その他の者がこれを保証したものと誤解されるおそれがある記事を広告し、記述し、又は流布することはこれに該当する）が禁じられています（法第66条）。医薬品等について虚偽又は誇大な広告が行われてしまうと、保健衛生上の危害が生じる危険があるためです。医薬品と誤認されるような効果効能（疾病の治療や予防効果）をうたうものは、薬機法上の医薬品とみなされ、野菜、果物、調理品などその外観や形状等から明らかに食品と認識されるものを除いて、原則として、薬機法上の承認を受けずにその名称、製造方法、効能、効果又は性能に関する広告をしてはならないこととなっています（法第68条）。また、例えば化粧品については、標ぼう可能な効果効能は限られていて、それ以外の効果効能を表示することは薬機法に違反することになります。

(d) 健康増進法

健康増進法では、食品として販売する物に関して、健康の保持増進効果（疾病の治療又は予防を目的とする効果、身体の組織機能の一般的増強、増進を主たる目的とする効果、特定の保険の用途に適する旨の効果、栄養成分の効果）や含有する食品又は成分の量などについて著しく事実に相違する表示（虚偽表示）をしたり、又は著しく人を誤認させるような表示（誇大表示）をすることを禁じています（法第65条）。この法律による禁止の趣旨は、本当は表示どおりの健康保持・増進効果などが無い食品であるのに、一般消費者がその表示を信じて、その食品を食べる（摂取する）ことを続けて、そのために適切な医療機関による診療を受ける機会を逃してしまう事態を防止することが目的とされています。

例えば、「健康食品」として販売されている食品について、その食品を医薬品と誤認させるおそれがあるような効果効能（疾病の治療や予防効果）を表示する場合は薬機法に違反することとなり、そうではない場合でも、健康保持増進効果等について虚偽・誇大表示をする場合は健康増進法に違反することとなります。

(イ) 国によって安全基準は異なることを知っておきましょう。

医薬品、化粧品、食品など、さまざまな商品について、国により異なる安全基準を設けている場合があります。そのため、インターネット通信販売で個人輸入をする場合には、日本の安全基準を満たしていない商品を購入してしまうリスクがあります。健康被害に遭わないためにも、購入前には、行政が発信する最新の被害情報などを収集し、問題がないかを検討することが重要です。