

**消費者相談「通販110番」における
健康食品に関する相談の現状
及び
企業の事例**

2010年2月19日(金)



**社団法人 日本通信販売協会
副会長 宮島 和美**

1-1. 消費者相談「通販110番」の概要

年	1983	1984	1988
---	------	------	------

社団法人 日本通信販売協会 設立

消費者相談窓口として「通販110番」開設

訪販法により自主規制団体として位置付け

現在

正会員503社、賛助会員191社

消費生活アドバイザー等、専門有資格者が対応

行政機関との情報交換機能

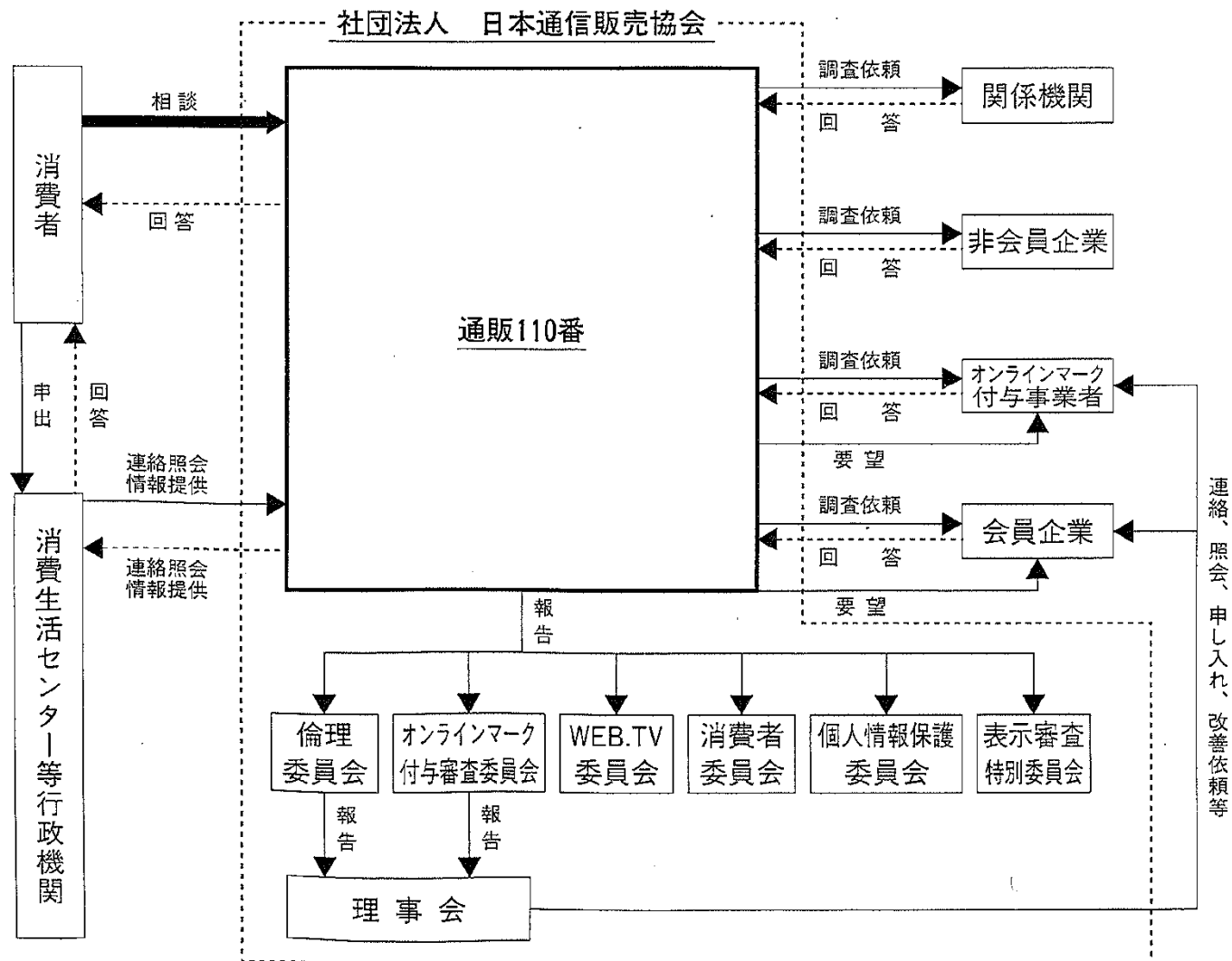
消費者向け講座、消費者生活相談員向け
研修への講師派遣

事業者相談(顧客対応・法律知識等)の対応

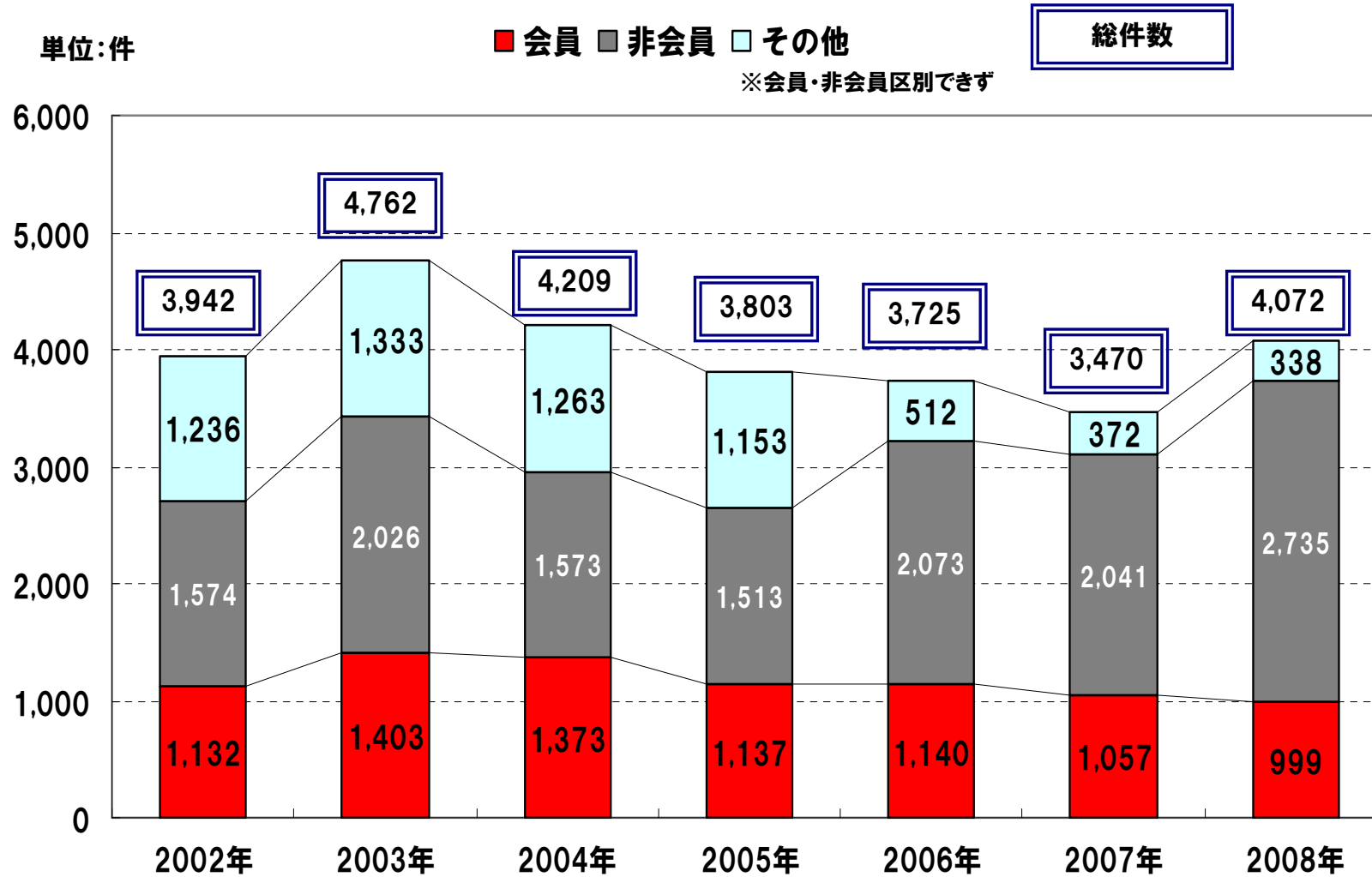
相談事例の会員へのフィードバック
⇒会報「月刊」、年次報告書等

非会員からの相談にも対応

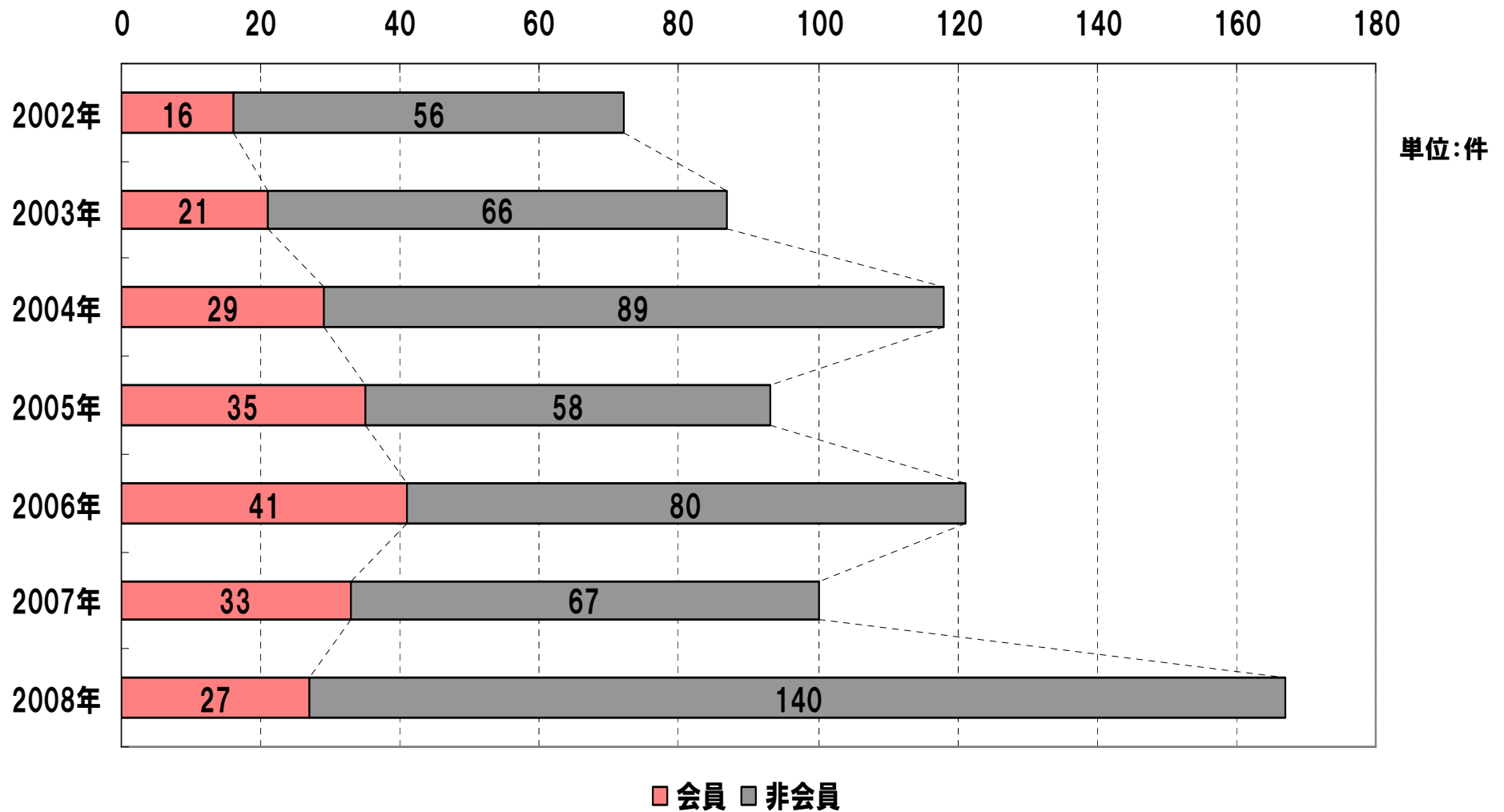
1-2. 相談受付～処理のフロー



1-3. 相談件数

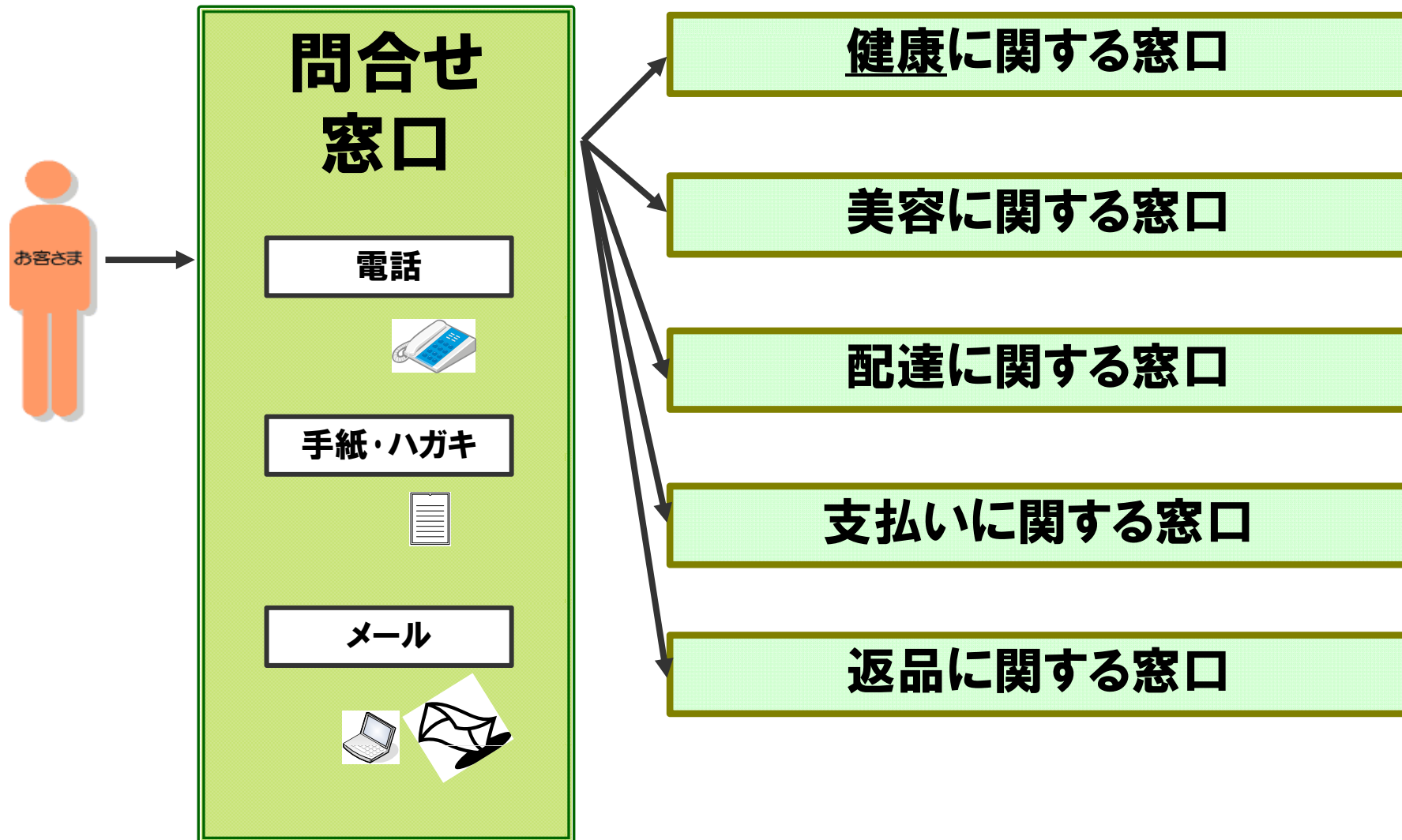


1-4. 相談概要 <会員・非会員別「健康食品」相談件数>



2-1. 企業の事例

<お客様の声 質と分類>



2-2. 企業の事例

<健康に関する問合せ 件数>

月間 約1万5千件

<問合せ内容に応じた分類> ※1ヵ月あたり

商品説明	81%
薬との飲み合わせ	9%
健康一般への 問合せ	6%
その他	4%



<性別・年齢構成> ※1ヵ月あたり

	男性	女性
10代	0%	0.1%
20代	0.4%	2.9%
30代	1.0%	14.0%
40代	1.7%	19.1%
50代	3.4%	18.6%
60代	4.0%	15.8%
70代	4.5%	9.4%
80代以上	2.1%	3.0%

2-3. 企業の事例

＜健康に関する問合せ 具体例＞

商品説明

- どの商品を
どう摂取すればよいか
- 商品名がわかりにくい
- 原料や原料由来について
- 他社商品との比較

飲み合わせ

- アレルギー有無
- 妊婦でも摂取可能か
- 漢方薬との違いと飲み合わせ
- 今飲んでいる薬と同時摂取は可能か

↓

薬剤師や管理栄養士による
健康食品と医薬品との飲み合わせに
対応しうる相談窓口の設置

3. 今後の活動

消費者 向け

- 協会ホームページを通じて、「通販の上手な利用法」の普及啓発
- 各地の消費生活センターとの連携
消費者向け講座への講師派遣
- JADMAキャンペーン
(新聞広告、折込広告等)の実施

事業者 向け

- 法令等の周知徹底
セミナー等による法令遵守の徹底
- 広告の適正化
サプリメントのガイドライン等
各種自主規制の強化
- 広告のチェック体制強化
広告表示の定期的チェックと
注意喚起