

痩身目的等のオンライン診療トラブル

ーダイエット目的で数ヶ月分の糖尿病治療薬が処方される「定期購入トラブル」が目立ちますー

痩身目的等のオンライン診療に関する相談では、処方薬、副作用の説明や基礎疾患の問診が十分でないまま、初診時に数ヶ月分の処方薬が処方されるなど、厚生労働省が作成した「オンライン診療の適切な実施に関する指針」が遵守されていないケースや、処方薬の定期購入の中途解約に一定の条件がある場合であってもその説明が不十分なケースが見られます。今後、オンライン診療の機会が増加し、消費者トラブルも増えることが懸念されることから、十分に注意してください。

主な相談事例

- 【事例1】 オンライン診療で処方されたダイエット治療薬が糖尿病治療薬だった
- 【事例2】 基礎疾患の問診が不十分なまま、処方薬を強く勧められた
- 【事例3】 他の薬との飲み合わせや副作用の説明がなく、キャンセルもできない
- 【事例4】 基礎疾患の問診がなく、処方された薬で副作用が出た
- 【事例5】 処方薬が意図せず定期購入になっていた
- 【事例6】 オンライン診療サイトの運営事業者と医師（クリニック）の役割が判然としない



相談事例からみる特徴や問題点

①処方薬、副作用の説明や、基礎疾患の問診が不十分

痩身目的等の自由診療では、医師は施術に伴う副作用や合併症のほか、施術費用及び解約条件、保険診療での実施の可否、効果には個人差があることなどについても丁寧に説明することが求められていますが、多くの事例でこれらの説明が不十分と考えられます。

また、厚生労働省が作成した「オンライン診療の適切な実施に関する指針」では、初診の場合には、基礎疾患等の情報が把握できていない患者に対する8日分以上の処方を行わないこととされていますが、初診で基礎疾患等の確認が不十分なまま数ヶ月分の処方があるケースがあります。

さらに、同指針において、患者が、医学的な必要性に基づかない体重減少目的に使用される糖尿病治療薬の処方を希望するなど、不適正な使用が疑われるような場合に処方することは不適切とされていますが、2型糖尿病治療薬を痩身目的で処方されているケースがあります。

②消費者側からみると定期購入と同様の仕組みだが、特定商取引法に基づく取消しや解約が難しい場合がある

オンライン診療の過程で医師が判断し処方した薬についての購入の申込みを行っている場合、パソコン等の画面に表示する手続きに従って消費者が契約の申込みを行うといえないのであれば、「特定申込み」に該当しないため、定期購入と同様の仕組みであっても、特定商取引法に基づく取消しができません。また、中途解約に一定の条件がついている場合であっても、その説明が不十分で、消費者が理解していない事例が見られます。

また、契約期間中に副作用が出た、期待したほどの効果がない等を理由に解約を申し出るケースもありますが、例えば脂肪の減少を効能としない薬の処方など、原則として同法の特定継続的役務提供（いわゆる美容医療）に該当しないと解される場合については、消費者から一方的に中途解約することは難しいと考えられます。

③運営事業者と医師の責任の所在がわかりにくい

消費者が、オンライン診療サイトを運営する事業者を通じて予約したうえで受診し、医師が処方を行っている場合、運営事業者の約款では「オンライン診療や医薬品の処方は医師が行うものであり、運営事業者は責任を負わない」旨が明記されているケースが多く見受けられますが、消費者に送付される処方薬の発送主には運営事業者名が記載されているなど、運営事業者と医師の責任の所在がわかりにくくなっています。このため、診察や処方薬などにかかる説明は誰が行うのか、誰が処方薬の販売者なのか、トラブルが生じた際、誰がどういった責任を負い、どこに問い合わせればいいのかなどについて、消費者にとってわかりにくくなっています。

消費者へのアドバイス

- ① 痩身目的等のオンライン診療を受診するときは、処方薬も含めて医師からしっかり説明を受けましょう
- ② 糖尿病治療薬は痩身目的の使用に関して安全性と有効性は確認されていません
- ③ 解約条件等について、申込み前によく確認しましょう
- ④ トラブルにあった場合は、消費生活センター等に相談しましょう

【国民生活センター】

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

★クイズ★服をつくる时候にもCO2が出るって本当？

問題：服1着あたりの原材料調達から製造段階までに排出されるCO2量はいくらでしょう？

- ① 約25.5kg
- ② 約20.3kg
- ③ 約18.5kg
- ④ 約8.4kg



※答えは裏面

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

いやや
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いします。

【20代要注意！】タレント・モデル契約のトラブル

主な相談事例

【事例1】急かされて高額なマネジメント契約をしたが、解約したい

【事例2】仕事をもらうために業務提携契約をし、解約を申し出たら高額な解約料を請求された

トラブル防止のポイント

①あなたの夢につけ込む勧誘トークに注意する

悪質業者は「合格」という言葉であなたを夢心地にさせ、あなたの夢につけ込んで有料のレッスンやマネジメント等の契約を勧めます。

中には、「すぐに仕事が入るから問題ない」とクレジット契約や借金をして契約するように勧めてくる事業者もいます。レッスン等を受講しても必ず仕事や報酬につながるわけではありません。家族や周囲の人に相談するなど「冷静」「慎重」な判断を心がけましょう。

②不意打ち的にレッスンやマネジメント契約をさせようとする業者に注意！

具体的な活動内容やサポート体制、費用面などをよく確認する

オーディションや面接のために出向いた事務所で「有料レッスン、マネジメント契約が必要」と不意打ち的に契約を求められる場合があります。消費者は「夢をかなえるためなら」と契約するものの、その後、「レッスンが受けられない」「マネージャーから仕事やオーディション情報を紹介するといわれたのに、何もしてもらえない」といった事例も見られます。

その場で契約せず、具体的な活動内容や芸能事務所のサポート体制、それに伴う費用負担がある場合はその内訳など、契約内容をよく確認しましょう。「アルバイトのつもりがレッスン受講契約を勧められた」など、当初の話と違うと感じたときは、契約をきっぱり断りましょう。【国民生活センター】



《コラム》自然災害時の法律相談

～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

令和6年となりました。今年もよろしくお願いいたします。

今年は、年始から大きな地震がありました。被災された方々には、心からお見舞い申し上げます。

ところで、大きな地震や津波等の自然災害により、残念ながら、住宅ローンの支払が困難になってしまう場合があります。例えば、家が壊れてしまって、他の家に住む費用が必要になったり、勤務先会社が損害を受けて勤務できなくなり、収入が減ったりしてしまう場合等があります。

このような場合、とりあえず、住宅ローン借入先の金融機関等に問い合わせると、金利を引き下げたり、返済期間を延長してくれたりすることがあります。

また、弁護士に相談すると、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」を利用し、住宅ローンの免除や減額をすることができる場合があります。この手続は、特定調停という制度を利用して債務を整理するものですが、破産するよりは多くの財産を手元に残せる可能性があり、いわゆるブラックリストにも載りません。

大規模災害時には、まず最初に衣食住を維持することが問題となると思いますが、被災者の方々の中には、住宅ローン、保険、労働関係、相続等の法律に関わる不安をお持ちの方も多いためです。

このようなニーズに応えるため、各地の弁護士会は、災害時も法律相談を行っています。困ったらお住まいの地域の弁護士会にお電話してみてください。

★クイズの答え 正解：①

正解は「約25.5kg」です。服1着あたりの原材料調達から製造段階までに排出されるCO2量は約25.5kg。これは500mlのペットボトル約255本製造分に匹敵します。※2019年時点における服の国内供給量をもとに算出した数字です。

参考：環境省ホームページ「サステナブルファッション」

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ ☎ 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

