



近年、苦情相談が増えているインターネット取引について、事例を挙げながら解説します。



第15回

医薬品等の個人輸入

医薬品やコンタクトレンズなどの高度医療機器は、本来その輸入や販売には薬事法など法律上の許可が必要であり、購入するには原則的に医師の診断や処方箋^{せん}が必要である。

一方で、それらがなくても、個人が自分で使用する目的であれば、一定数*1を海外より直接輸入することができるようになってきているため、医薬品等の個人輸入を利用する人は多い。その際、事務代行を引き受ける個人輸入代行サイトも国内外に多数存在している（個人輸入で入手した医薬品等の譲渡や再販売は許可されていない）。

ただ、一定数を超えて国内に持ち込もうとすると販売目的とみなされ、国内で販売の許可を得ていなければ税関で荷物が止められる。また、個数制限を超えて注文するなど購入に失敗しても、実務的にはサイトから返金されないこともある。さらに、最初から荷物が届かない、サイトと連絡が取れないというケースも多い。

そのほか、漢方薬など医薬品原料の中に使用されている成分によっては、ワシントン条約（絶滅のおそれのある野生動植物の種の国際取引に関する条約）により輸入が制限されているものもある。その場合、国内に持ち込むには、輸出許可書の用意など、一定の手続きが必要となる。

利便性とは裏腹に、実はかなりの予備知識が必要であり、しかもすべてにおいて自己責任を伴う医薬品等の個人輸入。どのような問題点や危険性があるのか、事例とともに解説する。

原田 由里 Harada Yuri

一般社団法人 ECネットワーク理事

06年4月、ECネットワーク設立。ネット取引のトラブル相談をオンラインで対応。消費生活専門相談員、消費生活コンサルタント、消費生活アドバイザーの資格を持つ。



安全性の問題

- 事例1** (1) ネットでコンタクトレンズを注文した。レンズを入れると目に違和感があったため交換してもらったが、やはり合わない。返金をお願いしたが、サイトは海外のメーカーとの輸入仲介をしているだけなので返金できないという。
- (2) 抗ウイルス剤を服用しているが、とても高価で費用がかかる。ネットで海外のジェネリック医薬品（後発医薬品）*2が簡単に手に入りそうだったので10シート分申し込んだところ、傷んだ箱が届き、中に2シートしか入っていなかった。送り直してもらったが、今度は8シートが箱なしで送られてきた。使ってみたが効かない感じがするため、結局、日本の会社で出しているジェネリック医薬品を購入し直した。
- (3) 花粉アレルギーのジェネリック医薬品をネットで注文した。届いた錠剤は青インクやほこりで汚れ、封がところどころ剥がれ、製造元がはっきりしていない。商品の交換を申し出ると、証拠写真をメールで送るように言われた。説明文



と証拠写真をメールで送ったところ、アングルを変えて再度写真を送るよう言われ、その後も証拠を見せると繰り返し要求してくるだけで、まったく対応してくれない。

海外から個人輸入で入手する医薬品等の中には、その安全性が疑われるものがある。

コンタクトレンズでは、最初から傷が付いていたり、度数の異なるものが送られてきたりといったトラブルが発生している。また、医薬品では、安全性の確認されていない成分が入っていたり、古いもの、劣化品、ニセモノが送られてくる場合がある。

こういったものは効果がないばかりか、無理して使用、服用することにより健康被害にあう可能性がある。そのうえ個人輸入で入手した医薬品等による被害については、自己責任となってしまうため、安全性の確認されていない医薬品等に手を出し健康被害にあうことは、ある意味、金銭被害にあうより恐ろしい。

【事例1】にあるように、実際に使用して違和感がある場合、服用しても効果がなかったり、衛生的に問題のある商品が届いていたりする場合は使用を中止し、速やかに医師の診察を受けてほしい。ともかく、病院に行くのが面倒などと、安易に医薬品等の個人輸入に手を出すのは避けたほうがよいだろう。

厚生労働省のサイトでは、このような医薬品等の個人輸入に関する注意喚起を行っている*3。また、国民生活センターでは、日本で承認を受けていない医薬品である経口妊娠中絶薬をネットで購入しないよう呼びかけている*4。

これらの医薬品等を、輸入代行業者を通じて取引した場合、輸入代行業者は輸入手続きの事務代行のみを担当していると主張して返品対応を拒否したり、製造元や販売業者の連絡先が一切分からなかったりすることもあり、トラブルが発生しても、返金交渉は困難となることが多い。

また、医薬品に限らず、安全性を考えたとき、海外からお土産として持ち込んだ菓子等の食品にも、原材料表記が分かりにくいものがある。アレルギーを持つ人が、その原材料の中にアレルギー物質が入っていることに気づかず食べると、重篤な症状を引き起こすことがあるので、併せて注意してほしい。



ペット用品に注意

事例2 海外のネットショップから動物用シャンプーを購入した。市場に出回っている商品のようなのでクレジットカード決済で購入したところ、税関から、医薬品かもしれないので農水省（農林水産省）に連絡してほしい、との手紙がきた。農水省からは「これは医薬品なので、^{はんすう}反芻動物由来物質不使用等を確認する書面が必要」と言われた。しかし、製造元に問い合わせても「アメリカ向け製品だから」と相手にしてくれない。

ペット用品を海外から購入する場合にも注意が必要で、動物用のサプリメントやペットフード、また【事例2】のように動物用シャンプーは、含まれる成分によっては薬事法の規制対象となる動物用医薬品等に該当することがある。

この場合、個人輸入には手続きが必要で、いわゆるBSE（牛海綿状脳症）問題の発生後、動物用医薬品等の輸入確認手続きでは、反芻動物*5由来物質等を使用していないことを確認する書面の提出が必要となっている。

個人で手続きしようとしても分かりにくいことが多く、また海外の販売業者、製造元が対応してくれないことも考えられる。そのため、これらのペット用品の個人輸入をするには、少なくとも海外の販売に知識があり、なおかつ十分な信頼がおけるショップを選択する必要がある。





化粧品やサプリメントの 定期継続購入

事例3

(1) 広告で、数百円の送料を負担するだけで化粧品の試供品がもらえると知り、クレジットカード決済で申込みをした。しかし、ネットで調べたら、試供品を注文すると、その2週間後から毎月約1万円をカードで支払わされ、定期的に商品が届く契約だったことを知った。この継続購入をやめるには、申込みから14日以内にサイトに連絡して返品番号を入手し、その返品番号とともに返送しなければならないという。しかし、サイトは海外で連絡が取れない。

(2) 広告を見てダイエットサプリメントの試供品が送料300円で申し込めると知り、クレジットカードを登録して申し込んだ。しかし、会社概要に会社の住所はなく、後からサイトを見ると、試供品を申し込むと毎月自動的に約1万円課金され、定期的に商品が送られてくると小さな文字で書かれていた。継続購入を解除するには、試供品申込みから24日以内にサイトに連絡して返品番号を取得し、31日以内にその番号とともに返送しないとイケないらしい。慌ててサイトに連絡したが電話が繋がらず、メールは文字化けする。

化粧品も、薬事法に規定されるものは一定数を超えての個人輸入はできない。また、サプリメントといっても、医薬品成分が含まれていたり、医薬品的な効能・効果がうたわれていたりするものは、日本では医薬品に該当する場合がある。

個人で使用するものと認められる一定数であれば、これらも海外から個人輸入として国内に持ち込むことは可能であるが、これら化粧品やサプリメントといった商品は、販売方法に問題があることもあるので注意が必要である。

【事例3】は、商品はそれぞれ異なるが、その販売手法はほとんど同じで、いずれも海外の事業者である。まず、送料のみ負担すれば試供品が手に入ると思い注文するが、送料の決済にはクレジットカードしか使えない。

実は注文の際、画面下方に、「一定期間内に返品しない限り、商品の継続購入に申込みしたことになる」と小さな文字で書かれており、それに気づかないと毎月海外から商品が届くようになり、その代金は初めに登録したクレジットカードに請求され続ける。

さらに、期限内に解約や返品を申し出ようとしても、電話が繋がりにくかったり、返信メールの日本語が意味不明だったり、なかなか意思疎通が図れず、時間だけがどんどん過ぎてしまう。

化粧品やサプリメントといった商品は、一度に大量に購入しなくても、ある程度継続的に使用する特性があることから、このような継続購入に申込みをする機会自体が多い。今後も、このように継続購入と気づかせない手法で販売を行うサイトが出てくる可能性がある。

また、これら化粧品等の個人輸入に関する相談では、ビンが開封された不衛生な商品が届いた、中身がない、クリームを塗ったらヒリヒリしたなどの相談もある。おかしいと思ったらすぐに医療機関等の相談機関に相談してほしい。

- * 1 厚生労働省「医薬品等の個人輸入について」1.医薬品等輸入報告書（薬監証明）の発給を要せず個人輸入可能な医薬品等の数量について
<http://www.mhlw.go.jp/topics/0104/tp0401-1.html>
- * 2 特許が切れた後に、同等の品質で製造販売される低価格の薬品
- * 3 厚生労働省「医薬品等を海外から購入しようとする方へ」
http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iyakuhin/kojinyunyu/index.html
- * 4 国民生活センター「経口妊娠中絶薬の安易な個人輸入や使用は危険！」
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130307_1.html
- * 5 牛、羊など一度飲み込んだ食物を再び口に戻して咀嚼する動物

