

相談時の適切な対応法示す

サプリメント摂取による体調変化に関する申し出対応マニュアル 業界で初、ヒアリング項目なども例示

公益社団法人 日本通信販売協会(略称=JADMA、阿部嘉文会長、正会員 472社:3月22日現在)は3月22日、サプリメントの販売において、消費者から摂取による体調変化の申し出があった際に適切な対応を行うため、事業者が整備すべき事項などをまとめた「サプリメント摂取による体調変化に関する申し出対応マニュアル」(別添)を公表しました。

こうした内容のマニュアルは健康食品業界で初めてで、サプリメントを取り扱う会員企業に順守を求めるほか、会員以外の企業においても広く活用を呼び掛けていきます。

内容は、①体制について②体制等の告知について③対応について④法令および行政対応等について⑤返金・返品等について⑥当協会の役割について—の6項目からなり、それぞれについて、具体的に必要な事項を定めています。

また、事業者の使いやすさを鑑み、申し出があった際の対応フローや、コールセンターでヒアリングすべき項目例、行政等に報告すべき重篤な健康被害例を添付しています。

本マニュアルは、厚生労働省の重篤副作用疾患別対応マニュアルの策定委員などを務められ、健康食品に起因する可能性のある肝障害研究の第一人者である久留米大学医学部の神代龍吉教授の監修をいただきました。また、行政や消費者団体などに内容に関するアドバイスをいただきました。

マニュアルは当協会のホームページに掲載し、会員はもちろん、会員以外の企業も活用できるように公開いたします。今後はマニュアルをコールセンターでの相談業務でどう活用していくかのセミナーなどを実施して、消費者が安心して安全にサプリメントを利用できる環境整備をさらに進めてまいります。また、学術団体との連携で、サプリメントの摂取と体調不良の因果関係を客観的に判定する仕組みの構築も目指します。

本件についてのお問い合わせ
(公社)日本通信販売協会 事務局長
万場 徹(まんば・とおる)
TEL:03-5651-1155