

報道発表資料

令和5年12月20日

独立行政法人国民生活センター

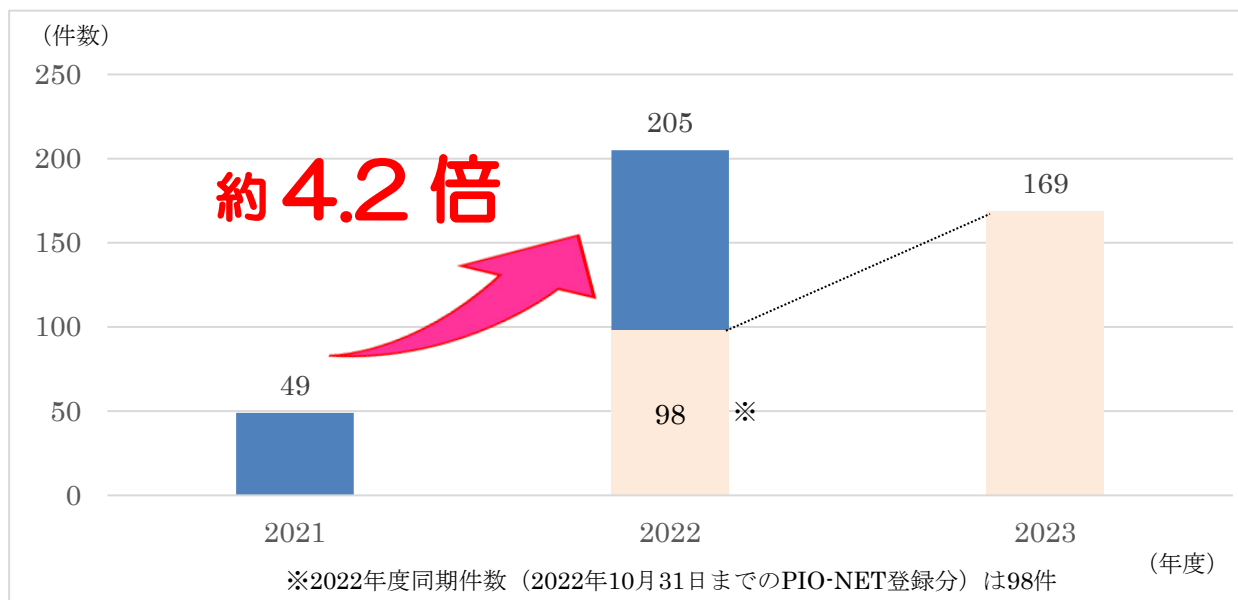
痩身目的等のオンライン診療トラブル

ーダイエット目的で数か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

2020年9月、当センターは、痩身をうたうオンライン診療について、説明不足や解約・返金等のトラブルにかかる注意喚起を行いました。その後も相談が増えています。

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、初診時に数か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¹、消費者トラブルも増えることが懸念されることから、改めて消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET²における「美容医療³のオンライン診療」に関する相談件数の推移



¹ オンライン診療は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、医療機関の受診が困難となったことなどを踏まえ、2020年4月より、時限的・特例的な取扱いとして、初診から電話やオンラインにより診断や処方を行うことが可能となり、その結果、2021年6月末時点でオンライン診療などを実施可能とする医療機関が全体の15.0%となっている（令和4年版 情報通信白書）。なお、2022年1月に「オンライン診療の適切な実施に関する指針」が改訂され、初診からのオンライン診療が恒久的に可能となっている。

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数等は2023年10月31日までのPIO-NET登録分（n=423）。なお、2021年度にキーワードの新設を行ったため、2021年度より前の件数は算出できない。

³ 本稿でいう「美容医療」とは、疾病の治療ではなく、身体の美化を主目的とした医療サービスを指し、特定商取引法に規定する特定継続的役務の美容医療とは必ずしも一致しない場合がある（以下同じ）。

図2 瘦身目的等のオンライン診療でのトラブルの流れ（例）



① SNSなどでダイエット等の広告を見て興味を持ち、タップすると、オンライン診療サイトに遷移する。



② オンライン診療サイトで受診予約をする。（当該サイトを運営している事業者と診察する医師（クリニック）は異なる場合がある。）



③ 予約日時にオンライン診療で受診し、薬が処方されるが、処方薬や副作用の説明、基礎疾患の問診等が十分でないケースも。



④ 後日、自宅に処方薬が届く。数か月間、継続的に処方薬が送付される定期購入も目立つ。



⑤ 処方薬が合わない、副作用が出たなどがあっても定期購入の中途解約には一定の条件が付されていることが多い。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【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

ネット通販でダイエットサプリを購入しようと思っていたときにオンライン診療を知った。医師の処方であれば安心だと思い、オンライン診療を受け、2種類の薬を処方された。支払いはコンビニ決済を選んだ。

処方された薬を調べると糖尿病治療薬で副作用があることがわかった。自分には糖尿病歴がないため、不安になり、処方薬が届く前に解約の申し出をしたが、「1回目はキャンセルできない」と言われ、後日、薬が届いた。副作用の説明は受けておらず、1か月分で2万円を超え高額なので返品したい。

(2023年5月受付 40歳代 女性)

【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

ダイエットをしたいと思っていたところ、SNSにダイエットのオンライン診療の広告が出てきた。オンライン診療サイトを見たところ、オンライン診療を受ければダイエット薬を自宅に届けるという内容だった。診療予約はネットで行い、氏名、電話番号、生年月日、身長、体重、最近の入院歴を聞かれた。昨年、病気を患い、入院して治療したが、最近ではなかったので入院歴は入力しなかった。その後、申し込み完了メールが届き、医師の名前が記載されていた。

予約日時にオンラインで受診し、医師から3種類の薬の説明があった。別の薬を希望したが、医師は「飲んだ70%の人に効果がある。認められている薬」と何度も言い、糖尿病治療薬を強く勧められた。既往症や飲んでいる薬は聞かれなかった。3か月分8万円のコースを選び、後刻、支払いの手続きをした。

昨年入院しており、現在も治療中なので、主治医にオンライン診療で処方された薬のことを相談したら「来年4月まではやめてほしい」と止められた。そこでオンライン診療サイトに連絡してキャンセルを申し出たが、「キャンセルはできない」と言われた。主治医の指導なのにキャンセルできないのか。

(2022年11月受付 50歳代 女性)

【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

低血圧、低血糖、精神的な疾患で通院、投薬を受けている。薬の副作用で体重が増えたことに悩んでいたところ、SNSで見つけた痩身の広告を見て興味を持ち、オンライン診療を受診した。薬で痩せるといふもので3種類あると言われた。他の薬との飲み合わせや副作用について尋ねたが「わからない」と言われた。その場で保留もできずに3か月コース（約8万円）を申し込んだ。

そのときは定期購入とは聞いてなかったが、後になって知った。また、糖尿病の薬と知り、低血糖の自分が飲んだらいけないのではないかと不安になった。知人の看護師に相談すると「飲まないほうが良い」と言われた。解約を申し出ようとしたが電話が繋がらず、メールで申し出たところ「処方後のキャンセルはできません」との返信があった。

(2023年3月受付 30歳代 女性)

【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

精神疾患が原因で過食となり体重が増加したため、食欲を抑える方法をネットで検索したところ、オンライン診療でダイエット薬を処方するサイトを知った。WEB会議システムで担当者から説明を受けた後、提携する医療機関の医師に繋いでもらい、食欲を抑える薬を処方してもらった。医師から「効果を得るためには半年程、継続して服用してもらいたいが、半年分をまとめて送るので返品はできない」と言われ了承した。

診察が終了すると再度担当者に切り替わり、処方薬の返品はできないことや支払い方法等の説明を受けた。6か月コースは初月無料で、毎月約3万円だった。

後日、処方薬が届き、1か月ほど服用したが、頭痛・吐き気・めまい等の副作用が現れたため、解約したいと思った。メールで「クーリング・オフをしたい」と送信したが、「医薬品はクーリング・オフできない。診療時にも中途解約不可と説明をしている。副作用については再度オンライン診療を受けてはどうか」と言われた。納得できない。精神疾患は通院中で薬も服用しているが、オンライン診療では基礎疾患等の聴き取りはなかったため、精神疾患のことは話していない。

(2023年1月受付 40歳代 女性)

【事例5】処方薬が意図せず定期購入になっていた

3か月前、オンライン診療を予約した。診療時、医師に肝斑かんぱんがあると相談すると「通常より1種類、薬を増やしましょう」と言われ、ビタミン剤を含む4種類の薬が処方されることになった。1か月分の薬の処方を希望すると「3か月分からしか処方できない」と言われ了解した。「定期コースにすると安くなる」と勧められたが、「まずはお試しをしたいので高額でも定期購入は契約しない」と伝えた。

後日、薬が届き、コンビニから約3万円を支払った。ところがその後、薬を送る旨のメールが届き、初めて定期購入になっていることを知った。問い合わせ窓口に架電し、「定期購入は契約していないので新たに届く薬は返品したい」と申し出ると、「返品できないので支払ってください。3回目は解約しておきます」と言われた。高額で支払いたくない。

(2023年8月受付 50歳代 女性)

【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

スマートフォンの広告で知ったサイトを通じて医師のオンライン診療を受け、ダイエット薬を処方してもらった。当初、痩せる注射を希望していたが、サイトに問い合わせたところ「飲み薬のみ扱っている」と言われ、飲み薬についてよく知らなかったので医師の話を聞いてみようと思った。

予約を入れてオンライン会議システムで受診した。副作用の話もあったが、画面越しでも実際に話してみると断り切れず、後でクーリング・オフすればいいと思い、食べ過ぎを防止するという6か月のコースと炭水化物をカットするというコースをセットにして、毎月2万数千円程度を支払う契約をした。

クーリング・オフを申し出ようとしたが、オンライン診療サイトには電話番号の記載がなかった。当該サイトにメールしたところ、「当社はプラットフォームのため、解約には対応できない」との返信が来た。医師に連絡したいが、連絡先がわからない。今後どうしたらよいか。

(2023年8月受付 50歳代 女性)

2. 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

瘦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⁴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」⁵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か月分の処方があるケース(事例2、4)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うる糖尿病治療薬の処方を希望するなど、不適正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(GLP-1受容体作動薬及びGIP/GLP-1受容体作動薬)を瘦身目的で処方(不適正使用)されているケース(事例1、3)があります。このように、同指針が遵守されているとは考えにくい事例が見受けられます。

(参考) オンライン診療の適切な実施に関する指針(平成30年3月、令和5年3月一部改訂)

V 1. オンライン診療の提供に関する事項

(5) 薬剤処方・管理

② 最低限遵守する事項(抜粋)

初診の場合には以下の処方は行わないこと。

- ・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

④ 不適切な例(抜粋)

患者が、向精神薬、睡眠薬、医学的な必要性に基づかない体重減少目的に使用されうる利尿薬や糖尿病治療薬、美容目的に使用されうる保湿クリーム等の特定の医薬品の処方を希望するなど、医薬品の転売や不適正使用が疑われるような場合に処方することはあってはならず、このような場合に対面診療でその必要性等の確認を行わず、オンライン診療のみで患者の状態を十分に評価せず処方を行う例。

⁴ 厚生労働省「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」(平成25年9月27日) https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00tc0035&dataType=1&pageNo=1

⁵ オンライン診療の適切な実施に関する指針(平成30年3月(令和5年3月一部改訂))
<https://www.mhlw.go.jp/content/001126064.pdf>

（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

相談事例では、痩身目的の治療について契約期間が数か月間の継続的なコース（処方薬の定期購入）を勧められ、数十万円の契約をしているケースが多く見られますが、オンライン診療の結果、医師の判断で薬の処方の方否や薬の種類、数量を決めて処方しています。このように診療の過程で医師が判断し処方を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⁶。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（事例１、３、５）。

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果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（事例６）。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。

３．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

「オンライン診療の適切な実施に関する指針」では、医学的な必要性に基づかない体重減少目的に使用されうる糖尿病治療薬の処方など、不適正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。痩身目的等のオンライン診療を受診するときは、治療内容や処方薬、副作用等のリスク、万が一のときの対応等に関して、医師からしっかり説明を受けましょう。持病があり、通院や服薬をしている方は、主治医に相談するなど、特に慎重に検討することが大切です。治療内容の詳細や副作用等のリスクについては、受診前に専門医の学会等が提供する情報や公的機関の注意喚起情報、医療安全支援センター⁷等の情報を確認しておくようにしましょう。

⁶ ただし、オンラインでの薬の処方に関する契約について、その申込みの形態・状況等によって、「特定申込み」に該当する場合もある。

⁷ 医療安全支援センターは医療法第6条の13の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区により、日本全国で380箇所以上設置されている。医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者・住民に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っている。 <http://www.anzen-shien.jp/>

(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

メディカルダイエットなどと称して、糖尿病治療薬（GLP-1 受容体作動薬及び GIP/GLP-1 受容体作動薬）が痩身目的で使われていることがあります。これらの薬は2型糖尿病の治療を目的として承認されています。これらの薬に関する美容・痩身・ダイエット等を目的とする不適正使用については安全性と有効性は確認されていません。処方された薬は何か、どのような副作用があるか、どのように管理されて消費者の手元に届くのかなどの説明を求め、慎重に検討しましょう。なお、関係機関から GLP-1 受容体作動薬等の適正使用に関する注意喚起⁸がなされています。

(3) 解約条件等について申し込み前によく確認しましょう

痩身目的等のオンライン診療の受診後に処方薬を購入する場合、定期購入になっているケースが多く見られます。解約できる場合でも条件が付されていることが多いため、申し込み前によく確認しましょう。また、問い合わせ先がわからないとの相談も目立つため、解約の申し入れ先や副作用が出た場合の連絡先などについても確認しておきましょう。

(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

契約に不安を感じたり、解約時にトラブルになったりした場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。もし副作用等の症状が出た場合には、速やかに医療機関を直接受診してください。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・厚生労働省（法人番号 6000012070001）
- ・公益社団法人日本医師会（法人番号 5010005004635）
- ・一般社団法人日本糖尿病学会（法人番号 6010005018667）
- ・一般社団法人日本肥満学会（法人番号 7120005015462）
- ・公益社団法人日本美容医療協会（法人番号 4010005016755）
- ・一般社団法人日本美容外科学会（JSAPS）（法人番号 1010005013078）
- ・一般社団法人日本美容外科学会（JSAS）（法人番号 7010005019920）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>



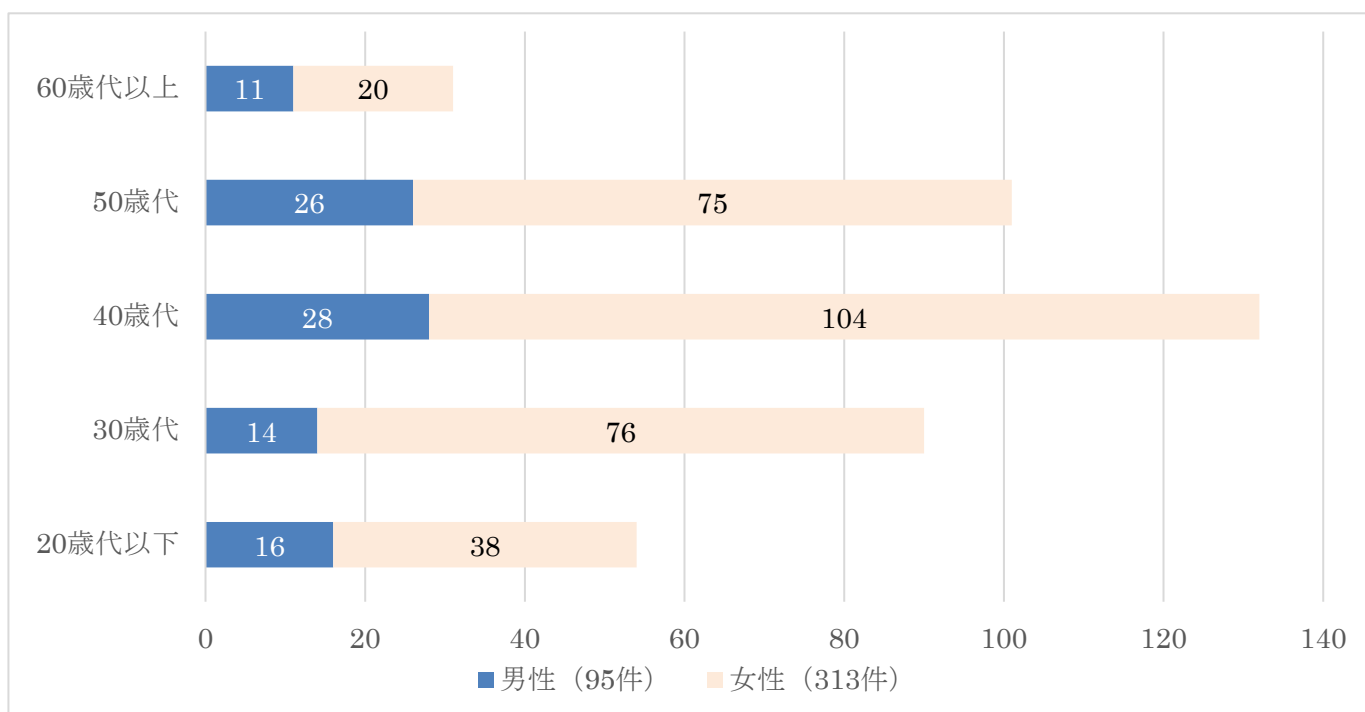
⁸ 日本糖尿病学会「GLP-1 受容体作動薬および GIP/GLP-1 受容体作動薬の適応外使用に関する日本糖尿病学会の見解」（2023年11月28日）http://www.jds.or.jp/uploads/files/document/info/jds_statement_GLP-1.pdf

(参考) PIO-NET における「美容医療のオンライン診療」に関する相談情報の詳細⁹

<契約当事者の属性等>

- ・男性 (23.5%)、女性 (76.5%)
- ・平均年齢 43.3 歳
- ・給与生活者が全体の 67.2%を占め、次いで家事従事者、無職 (各 12.0%) が多い
- ・平均契約購入金額：約 12 万円

図3 契約当事者の性別・年代別相談件数



⁹ 2021年度～2023年度 (2023年10月31日までの登録分) のデータ (n=423) から算出。不明・無回答等を除いており、平均金額は金額が不明な相談を除いた0円を含むすべての相談の算術平均。割合は小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、数値の合計が100%にならない場合がある。