

VII. 無資格者の行為に関する広告について

1 基本的な考え方

これまで、消費者庁に対し、国家資格を有していない者による手技で発生した事故の情報が多く寄せられてきた。

平成24年8月2日に独立行政法人国民生活センターが公表した資料では、施術所を利用したきっかけ等について、家族や知人の紹介が最も多かったが、情報誌や雑誌広告、チラシ等を見て選択したという相談も多く、また、当該広告には、適応症の広告や、身体症状・疾病に効果があると受け取られるような広告など消費者に誤認や過度な期待を与えるおそれがある広告や、あん摩マッサージ指圧以外の施術所において、「マッサージ」という語句を用いた広告等がみられ、消費者に誤認を与えるおそれがあると指摘されている。

現在においても、無資格者の行為に係る不適切広告等の情報等が寄せられていることから、あはき、柔整の他に無資格者の行為の広告の適切な在り方について、本指針に定めることとしたものである。

具体的には、利用者にとって有用な情報源の一つとなっている広告の性格等も踏まえつつ、利用者保護の観点から、不当に誘引する虚偽又は誇大な内容等の広告に掲載すべきでない事項を示すこととした。

消費者庁に事故の情報が多数寄せられている現状からも、本指針を踏まえ、事業所等においては、営利を目的として、広告により利用者を不当に誘引することは厳に慎むべきであり、利用者保護の観点も踏まえ、広告に掲載されている内容を利用者が適切に理解し、あはき、柔整又は無資格者の行為を選択できるよう、客観的で正確な情報提供に努めるべきである。

2 本項目の対象

無資格者の行為に関する広告として、本項目の対象となるのは、本指針第IIの4(1)と同様とし、関係団体等による自主的な取組を促すものである。

3 広告に掲載すべきでない事項

具体的には以下のとおりである。

- (1) 内容が虚偽にわたる、又は客観的事実であることを証明することができないもの
- (2) 他との比較等により自らの優良性を示そうとするもの

(3) 早急なサービスの利用を過度にあおる表現

(4) 費用の過度な強調

利用者に対して費用の安さ等の過度な強調・誇張等については、利用者を不当に誘引するおそれがあることから、本指針での広告やウェブサイト等に掲載すべきでないこと。

(5) 科学的な根拠が乏しい情報に基づき、利用者の不安を過度にあおるなどして、事業所等へのサービス利用を不当に誘導するもの

(6) あはき師法、柔整師法等に抵触する内容を含むもの

無資格者の行為は、国家資格が必要なあん摩業、マッサージ業、指圧業、はり業、きゅう業若しくは柔道整復の業務とは全く異なるサービス価値を提供するものであるため、国家資格を必要とする業を行っているとして利用者に誤認を与えるような表示は不適切であり、これは、写真、画像等を用いた場合においても同様である。また、「腰痛」、「膝の痛み」等の痛み症状に対する施術、慢性の「肩こり・疲労」等の常態的な症状に対する施術の表現は、特定の疾患に対する施術或いは疾患の原因となる可能性を含んでいる症状に対する施術に当たる可能性が高いことから、広告及びウェブサイト等に表現すべきでないものである。

(7) 公序良俗に反するもの

(8) 関連法令等で禁止されるもの

本指針での広告やウェブサイト等への掲載に当たっては、第Ⅲの1(4)に例示する規定を含め、広告関連法令等を遵守すること。