

## 貴店の「お客様の声」は、薬機法に違反していませんか？

医療機器の広告は、他の商品の広告と異なり、国民の保健衛生上極めて影響が大きいため、薬機法により規制されています。

一般的にお店のホームページ等に「お客様の声」として使用体験談が多く見られますが、医療機器の広告においては効果効能に関する感想は掲載することができません。

なぜなら補聴器は元来、効果があるからこそ医療機器として認証されているものであり、聞こえに関する体験談を加えることは、過度に効果を期待させる行為とみなされてしまうためです。



**体験談の文言の例** ○は使用感等として表示が認められるもの。×は効果効能に該当するもの。

○	<ul style="list-style-type: none"><li>・この補聴器は耳にしっかりとハマって落ちない。</li><li>・補聴器を使うときに気をつけていることは、外したら必ずケースに入れることです。</li><li>・無くしたときもお店の方が一緒に探してくれました。</li><li>・アフターサービスが良いので安心して使えます。</li><li>・社員教育の良し悪し、親切丁寧で満点である。</li><li>・納得いくまで質問にお答えいただき、このお店なら間違いのないと思ひ補聴器を作りました。</li><li>・丁寧な説明で安心しました。次からはこの店に来ます。</li><li>・A店さんは補聴器の調子だけでなく、慣れない土地での生活まで気遣ってくれます。</li><li>・死ぬまでのおつきあい、今後ともよろしく願いいたします。</li></ul>
×	<ul style="list-style-type: none"><li>・補聴器を付けてから、夫婦の会話がスムーズになりました。</li><li>・会話はもちろん、テレビやラジオを楽しく聴くことができます。</li><li>・話の輪に安心して入れます。本当に聞き取りが楽になりました。</li><li>・片耳に比べて何倍も聴き良くなり、両耳装用がこんなに良く聞こえるなんて…</li><li>・旅行などの時は、補聴器があつて本当に良かったとうれしく思います。</li><li>・ものの壊れる音、電車の音なども良く聞こえる。</li><li>・知人との話も人並みにしますので、安心して人様の和に入ることができるようになりました。</li><li>・聞こえにくくなりましたが、補聴器をつけてから老人会の役員もスムーズにこなしています。</li><li>・補聴器をつけるまでは、会話に苦労しました。</li><li>・補聴器は片耳よりも両耳が良いですね。立体感があり、当たり前と思つていた音の聞こえる素晴らしさを楽しんでいます。</li><li>・トイレの水の音など日常の音が聞き取れるようになった。</li><li>・打つ時の音が聞こえるようになったから、またゴルフを楽しめる。</li><li>・片耳のときは家にこもることが多かった。こんなことなら最初から両耳にすれば良かった。</li><li>・以前は商店街では騒がしく疲れてしまつたり聞き取れないことも多かったが、新しい補聴器は疲れることがほとんどない。</li></ul>

※薬機法においては「個人の感想です」というような注釈をつけても違反となりますのでご注意ください。

※上記は主に監視指導を行っている東京都保健福祉局健康安全部薬事監視課に問い合わせた時の内容です。

※上記の文言は参考例であり文脈や世相によっても消費者への影響が変わるため違反の判断は実際の広告を見て行われます。