

# エステ・美容医療サービスに関する 消費者問題についての 実態調査結果と建議の概要

平成23年12月21日  
消費者委員会

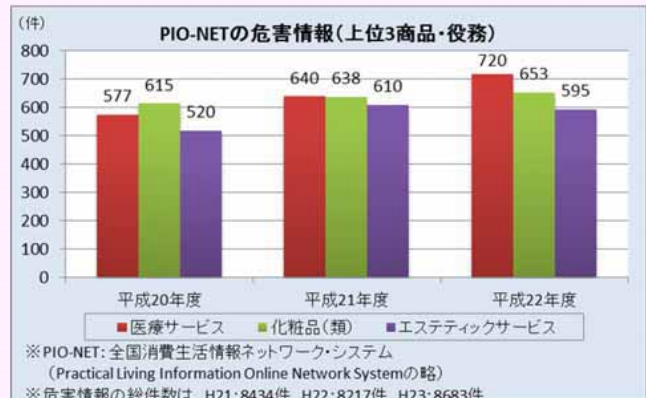
The Consumer Commission



## エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての実態調査結果

平成23年12月21日  
消費者委員会

### ■ エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての実態調査



#### ヒアリング調査

- 調査対象  
都道府県消費者行政部局(5自治体)  
都道府県医療・保健衛生部局(2自治体)  
政令市医療・保健衛生部局(2自治体)  
エステ・美容医療の業界団体(2団体)等
- 調査方法・内容  
エステ・美容医療に関する指導監督の状況についての対面聴き取り調査
- 調査時期  
平成23年10月～12月

#### 消費者アンケート調査

- 調査対象  
全国在住の20歳以上の男女で、  
エステ・美容医療サービスの利用経験のある者(3,090名)
- 調査方法・内容  
ネット調査会社モニターへのエステ・美容医療サービス利用時の意識・行動等についてのWEBアンケート
- 調査時期  
平成23年11月21日～22日

#### 自治体書面調査

- 調査対象  
・PIO-NETの相談件数の多い上位10都道府県の消費者行政部局  
(北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県、福岡県)  
・9政令市及び2特別区の医療・保健衛生部局(札幌市、さいたま市、千葉市、世田谷区、新宿区、横浜市、浜松市、名古屋市、大阪市、神戸市、福岡市)
- 調査方法・内容  
エステ・美容医療に関する相談情報の取扱状況や法執行についての書面調査
- 調査時期  
平成23年11月中旬～12月上旬

The Consumer Commission



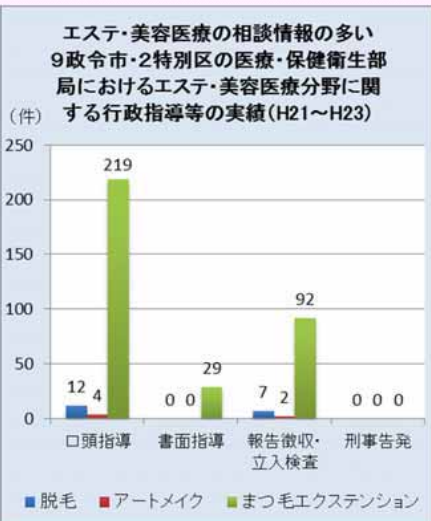
■ エステ・美容医療サービスに関する相談・被害の具体例(PIO-NETより)

安全に関する相談事例		契約に関する相談事例	
<p>＜医師免許が必要な施術＞</p> <p>【レーザー脱毛】 美容クリニックで、レーザーによる永久脱毛の施術を受けたところ、<u>軽いやけどになった。痛みはもうないがあとが残り</u>そうで不安である。</p> <p>【アートメイク】 エステサロンでアートメイクをアイラインに入れたところ、<u>まぶたが腫れ、目がほとんど開かなくなった。</u>広告に「<u>医療的見地に基づいた安全性を兼ね備えた信頼できる施術</u>」とあったが、<u>医師の姿はなかった。</u></p>	<p>＜美容師免許が必要な施術＞</p> <p>【まつ毛エクステンション】 エステサロンでまつ毛エクステンションをしたら、<u>翌日目がかゆくなり、3日後には目が開かなくなった。</u></p>	<p>＜事前の説明が不十分な事例＞</p> <p>顔のリフトアップの手術について、<u>十分な説明もなく強引な契約を結ばされた。</u>クリニックに行くなり、最初から支払方法の話になり、<u>施術について詳しい説明はされず、麻酔に伴う食事制限の話も直前まで説明されなかった。</u></p>	<p>美容クリニックであごの美容整形手術の契約をした。クリニックに出向くと、「<u>軟骨を入れる手術で30分くらいで終わる</u>」とだけ説明された。<u>もう少し詳しく説明を聞きたかったが、詳しいことは手術当日にと言われたにもかかわらず、契約当日に解約するとキャンセル料が発生すると言われた。</u></p>
<p>《エステ》 手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの施術をいい、美顔、痩身、脱毛等が主な施術。</p> <p>《美容医療サービス》 医師による医療のうち、専ら美容の向上を目的として行われる医療サービスをいい、レーザー脱毛、アートメイク、二重まぶた手術等が主な施術。</p>	<p>＜資格の有無は問わない施術＞</p> <p>【痩身】 エステサロンで痩身エステを受けた際、全身マッサージや腹部等の吸引を行ったところ、<u>帰宅後、痛みやかゆみが出てきた。</u>3日後に痛みがおさまったが<u>かゆみがひどくなり全身に湿疹が出た。</u></p> <p>【美顔】 美顔ローラーを使った美顔マッサージを受けた際、その後、<u>顔が腫れた。</u>その後皮膚科で診察を受けたところ、<u>金属の摩擦による皮膚炎と診断された。</u></p>	<p>＜不実告知があった事例＞</p> <p>エステの勧誘の際に『<u>申込枠があと1つしかない</u>』と急かされたが、実際にはそのような事実はなかった。</p>	



■ エステ・美容医療サービスに係る被害防止のための取組①

- 地方自治体において、医療・保健衛生部局における行政指導の実績は十分ではない。
- 地方自治体において、被害情報が集約されている消費者行政部局で把握した情報が医療・保健衛生部局へ必ずしも共有されておらず、情報が活用されていない。
- 医療・保健衛生部局において、指導が困難な状況も見られる一方、効果的な取組として、関係部局との連携、任意の事実確認等、運用上の工夫を行っているケースもある。



都道府県ヒアリング結果より

行政指導の実績が低調な理由

- 「法令に基づいた許可・届出のない施設に対して、営業の実態を把握することは難しく、その上で行政指導することは事実上困難である。」

効果的な取組を行っているケース

- 「消費者行政部局と同時に立入検査をして処分を行った。」
- 「警察との間で無資格営業の情報を共有している。」
- 「任意の事実確認等によって、営業の実態を把握する取組を行っている。」



■ エステ・美容医療サービスに係る被害防止のための取組②

- 危害情報の中には、「レーザー脱毛」「まつ毛エクステンション」等、資格を要する施術について法令違反が疑われるものが見られる。
- 資格が不要で技術レベル・衛生管理等に関する公的な指針が特でない施術においても、危害が生じている事例が見られる。

● 法令違反が疑われる相談事例

「エステサロンで脱毛の契約をしたが、医師でない」と照射できないレベルのレーザーを使用していると聞いた。」

「まつ毛エクステンションの施術を美容師の資格のないものが実施した。」

◆【通知】「医師免許を有しない者による脱毛行為等の取扱いについて」(平成13年11月8日 医政医発第105号)

- ・「レーザー脱毛\*」「アートメイク」等は医師免許を有しない者が業として行うのは、医師法(第17条)違反
- ・レーザー光線又は強力なエネルギーを有する光線を毛根部分に照射し、毛乳頭、皮脂腺開口部等を破壊する行為
- ・違反行為に関する情報に接した際には、実態調査の上、必要な指導を行うことを要請

◆【通知】「まつ毛エクステンションによる危害防止の徹底について」(平成20年3月7日 健衛発第0307001号)

- ・「まつ毛エクステンション」は美容師法に基づく美容に該当
- ・営業者等への周知徹底、美容業務の適正な実施の確保

● 技術レベル・衛生管理に関する被害事例

「美顔ローラーを使った美顔マッサージを受けた際、その後、顔が腫れた。その後皮膚科で診察を受けたところ、金属の摩擦による皮膚炎と診断された。」

「小顔矯正のマッサージに行ったところ、ガーゼ1枚を顔にのせ強くリンパマッサージされ、頬の皮が剥けた。1ヶ月たっても治らずシミになっている。」

◆『エステティックの衛生基準』(財団法人エステティック研究財団)

- ・平成8年策定(平成21年4月改訂)
- ・エステティック営業施設における衛生管理及び消毒方法、エステティック施術者が守るべき衛生に関する措置を示したもの
- ・当該財団の関係団体加盟業者以外の遵守状況は正確には把握されていない(第71回消費者委員会(H23.10.18))

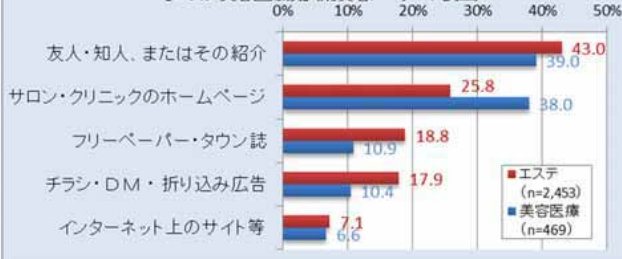


■ エステ・美容医療サービスにおける表示(広告)について①

- 消費者は、エステサロン・美容クリニック選択時に、友人知人の口コミのほか、ホームページ、フリーペーパー、折込広告等から情報を収集している。特に電子媒体は増加してきている。

サロン・クリニック選択時の情報収集媒体

【エステ美容医療別】(消費者アンケート調査)



サロン・クリニック選択時の情報収集媒体

(消費者アンケート調査)



美容クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体(PIO-NET)



◆【医療広告ガイドライン】

「医薬若しくは歯科医薬又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針」

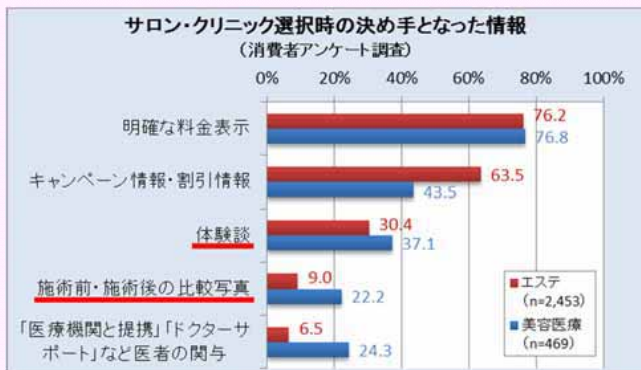
(通常、医療に関する広告とは見なされないものの具体例)

- ・インターネット上の病院等のホームページは、当該病院等の情報を得ようとの目的を有する者が、URLを入力したり、検索サイトで検索した上で、閲覧するものであり、従来より情報提供や広報として扱ってきており、引き続き、原則として広告とは見なさないこととする。



### ■ エステ・美容医療サービスにおける表示(広告)について②

- 「体験談」「施術前後の比較写真」は、消費者の美容クリニック等選択時の決め手情報となっているが、医療法では広告での表示が禁止されている。その他、各種広告には、医療法に照らして問題があると思われるものが散見される。
- 景表法による行政指導も十分に行われていない。



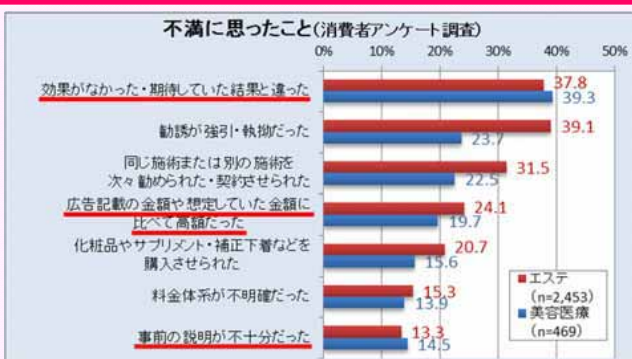
- 医療法(医療広告ガイドライン含む)に照らして問題があると思われる広告の事例

- 「ナンバーワンクリニック」等の表現
- 患者の体験談
- 治療前後の写真
- 「痛くない」等の表現
- 「3年以上効果が続きます」等の表現
- 「両ワキ●回プラン 今だけ¥●●●●●！」等の表現
- 「芸能プロダクション提携クリニック」等の表現



### ■ 美容医療サービスを利用する消費者への説明責任について

- 美容医療サービスにおいて、契約・施術前に「施術後の注意」や「起こり得る副作用」等重要な事項について4割近くの人が説明を受けていない。
- また、不満が生じた人の約4割が「効果がなかった・期待していた結果と違った」と回答しており、説明責任が十分果たされていたとは言い難い。



◆【通知】「診療情報の提供等に関する指針の策定について」  
(平成15年9月12日 医政発第0912001号)

- ・「医療従事者等は、患者等にとって理解を得やすいように、懇切丁寧に診療情報を提供するよう努めなければならない」
- ・「診療情報の提供は、①口頭による説明、②説明文書の交付、③診療記録の開示等具体的な状況に即した適切な方法により行われなければならない」

◆【判例】「横浜地方裁判所 平成15年9月19日判決」  
(平成14年(ワ)第1669号)

- ・「美容医療の場合には、緊急性と必要性が他の医療行為に比べて少なく、また患者は結果の実現を強く希望しているものであるから、医師は、当該治療行為の効果についての見通しはもとより、その治療行為によって生ずる危険性や副作用についても十分説明し、もって患者においてこれらの判断材料を前提に納得のいく決断ができるよう措置すべき注意義務を負っているというべきである。」



■ エステ美容医療サービスに関する消費者問題についての建議事項

**調査結果のポイント**

- 都道府県において、消費者行政部局から保健所等へ、必ずしも被害情報が提供されておらず、情報が活用されていない
- 都道府県の医療・保健衛生部局(保健所等)では、指導等を行うにあたっての運用上の工夫やノウハウが不足している
- 危害情報の中には、「レーザー脱毛」「まつ毛エクステンション」等、資格を要する施術について、医師法・美容師法等の法令への違反が疑われるものが見られる
- 資格が不要で技術レベル・衛生管理等に関する公的な指針が特にならない施術においても、危害が生じている事例が見られる

- 消費者が参考にしているインターネット上等の表示・広告に不適切な事例が多く見られる
- エステ・美容医療サービスの広告に対し、医療法、景表法ともに、行政指導は十分行われていない

- 患者(消費者)の理解と同意が十分に得られていないことに起因するトラブルが見られる
- 美容医療については、患者は結果の実現を強く希望しており、事前に十分説明し、理解を得る必要がある

**建議のポイント**

**1. 健康被害等に関する情報の提供と的確な対応**

- 消費者庁は、都道府県に対し、健康被害に係る情報や衛生管理等に問題があることが推測される情報を得た場合、保健所等に情報提供するように要請すること
- 厚生労働省は、都道府県等に対し、健康被害等に関する情報を把握した場合の対応について、運用上の工夫やノウハウ、具体例等を整理し示すこと
- 消費者庁は、今後の健康被害の発生状況等を踏まえ、必要に応じて、関係省庁への要請、消費者安全法に基づく注意喚起及び措置要求を行うこと

**2. エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置**

- 厚生労働省は、各施術による健康への影響等を分析し、必要に応じて、技術基準の整備や法解釈の見直し等について検討すること
- 厚生労働省は、施術の際の衛生管理の実態を把握し、必要に応じて、衛生管理のための指針を整備する等の措置を講ずること

**3. 不適切な表示(広告)の取締りの徹底**

- 厚生労働省は、消費者視点で好ましくないと判断されるインターネット上等の表示を取り締まるための措置を講ずること。また、都道府県における関係部局間の連携を再度要請するとともに、適切な法執行を要請すること
- 消費者庁は、都道府県に対し、医療機関が行う広告についても景表法の指導の対象となることを徹底し、自らも法執行を適切に行うこと

**4. 美容医療サービスを利用する消費者への説明責任の徹底**

- 厚生労働省は、緊急性がそれほど高くない美容医療サービスを提供する場合に、患者(消費者)に必ず説明し、同意を得るべき内容等を盛り込んだ指針等を整備し、周知を図ること