

3 都道府県に対するアンケート調査結果

(1) 調査の目的

- 行政機関における関係法令（景表法、特商法、医療法、美容師法等）の執行状況及び関係部局間の連携状況等の実態を把握し、行政機関が取り組むべき措置等を検討するための判断材料とする。

(2) 調査の対象及び方法等

ア 調査の対象

- エステ・美容医療サービスに関する相談件数の多い上位10都道府県（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）の消費者行政担当課
- 上記10都道府県内の9政令市及び2特別区（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）の医療・保健衛生担当課（医師法・医療法・美容師法の所管課）

イ 調査の方法

- 上記対象に対し、書面による調査（調査票を配布・回収）を実施した。

ウ 調査の時期

- 平成23年11月中旬から同年12月上旬

(3) 調査事項

ア 消費者行政担当課に対する調査

- 特商法・景表法の処分等の状況
- 関係部局への情報提供の状況

イ 医療・保健衛生担当課に対する調査

- 医療広告に関する処分等の状況
- 健康被害に係る情報の取扱状況
- 事業者に対する指導等の状況

(4) 調査結果概要

ア 消費者行政担当課に対する調査

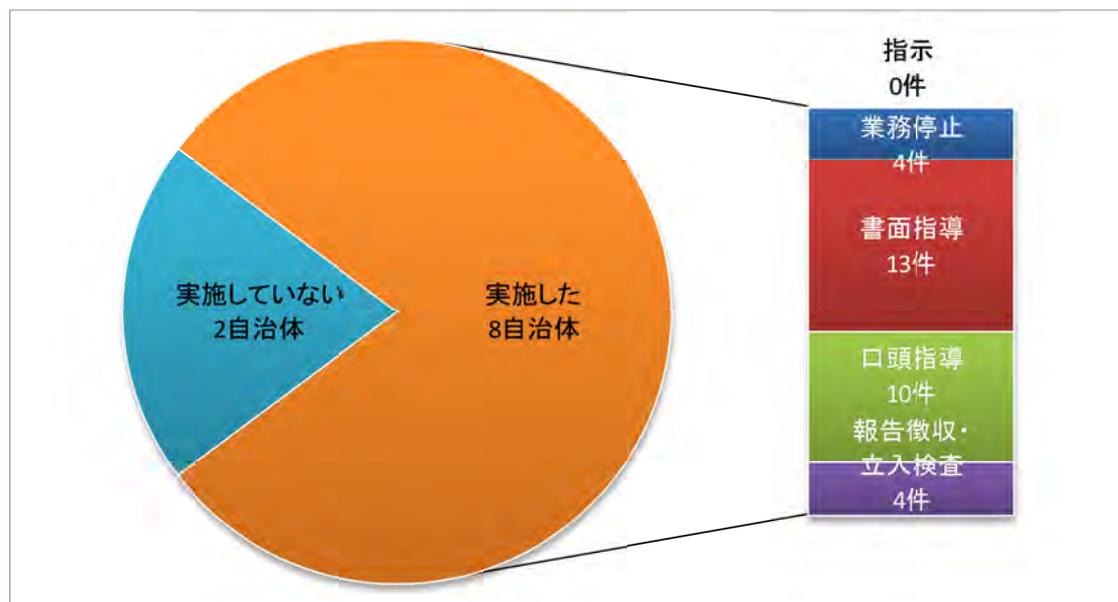
(ア) 消費者行政担当課における行政処分等の状況

○ 10都道府県におけるエステ・美容医療サービスに係る特商法及び景表法による処分・指導等の状況（平成21年度～23年度上期）をみると、以下のとおりである。

○ エステに係る特商法の処分・指導等状況をみると、処分・指導等を行っているのは8自治体であり、業務停止2自治体（4件）、書面指導4自治体（13件）、口頭指導4自治体（10件）、報告徴収・立入検査2自治体（4件）となっている。

なお、行政処分等に至った事例としては、「長時間勧誘を行ったり、友人にも強引にアポを入れさせたりした」といった長時間勧誘や「うちのエステなら痩せない人はいないと言っても過言ではないなどと言って勧誘した」といった不実告知等がみられた。

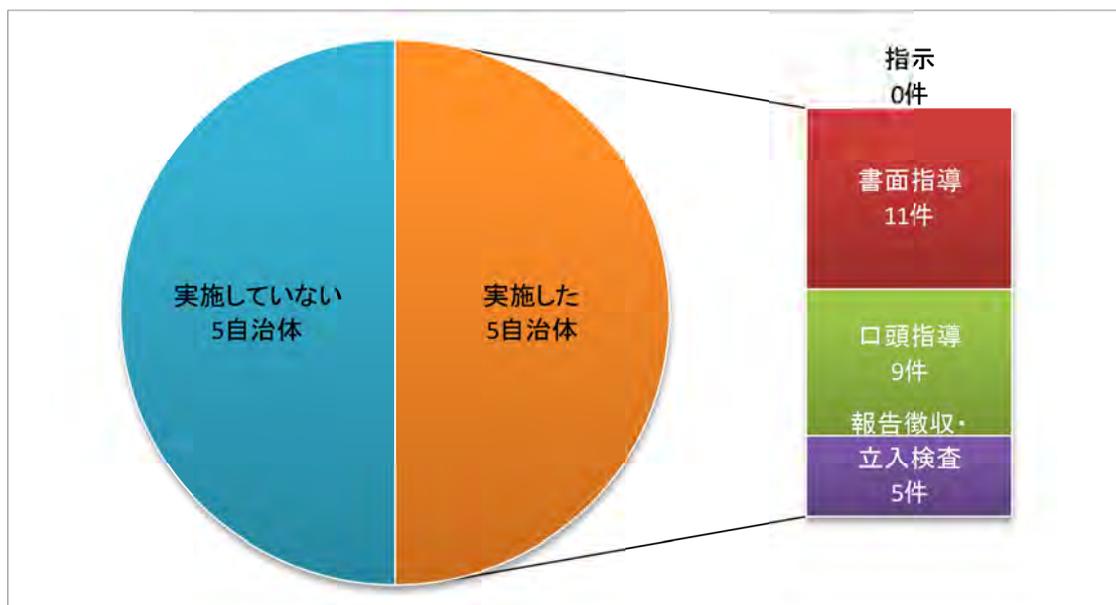
図3-1 エステに係る特商法の処分・指導等状況



(注) 当委員会調査結果による。

○ エステに係る景表法の処分・指導等状況をみると、処分・指導等を行っているのは半数の5自治体であり、書面指導4自治体（11件）、口頭指導3自治体（9件）、報告徴収・立入検査2自治体（5件）となっている。

図 3 - 2 エステに係る景表法の処分・指導等状況

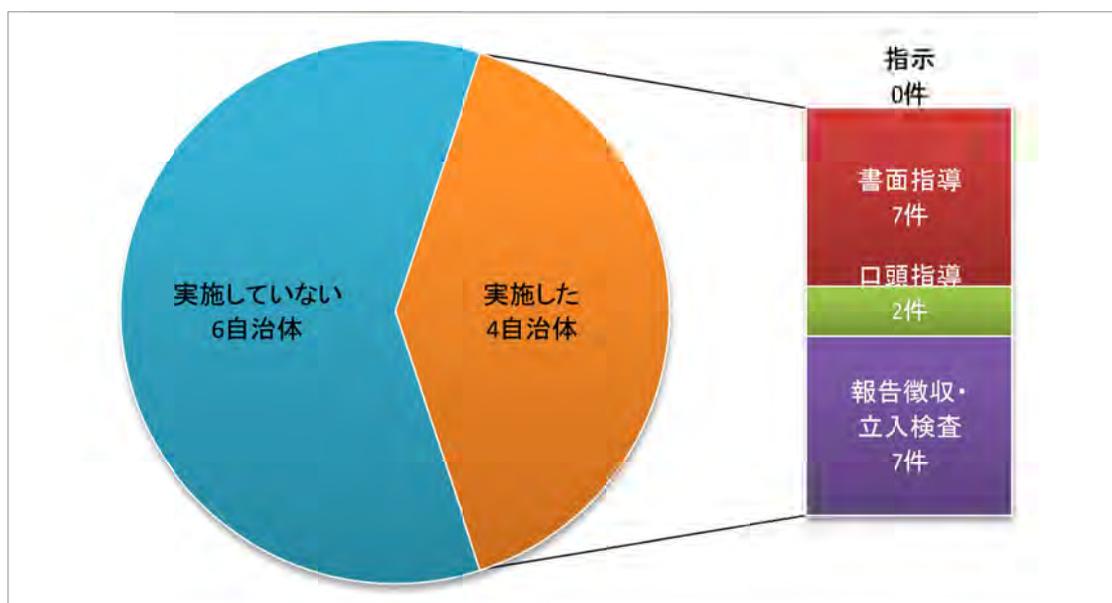


(注) 当委員会調査結果による。

- 他方、美容医療サービスに係る景表法の処分・指導等状況を見ると、処分・指導等を行っているのは4自治体であり、書面指導2自治体（7件）、口頭指導2自治体（2件）、報告徴収・立入検査2自治体（7件）となっている。

なお、行政指導等に至った事例としては、「広告情報紙とネットサイト上のエステサロン店広告において「県庁認可の協同組合推奨」「厚生労働省基準に基づいた新脱毛」と根拠が不明な表示がみられた」といった優良誤認のおそれがあるものなどがみられた。

図 3 - 3 美容医療サービスに係る景表法の処分・指導状況



(注) 当委員会調査結果による。

- 美容医療サービスに係る特商法の処分・指導等状況を見ると、エステについては前述のとおり8自治体において処分実績があるが、美容医療サービスについては2自治体のみである。

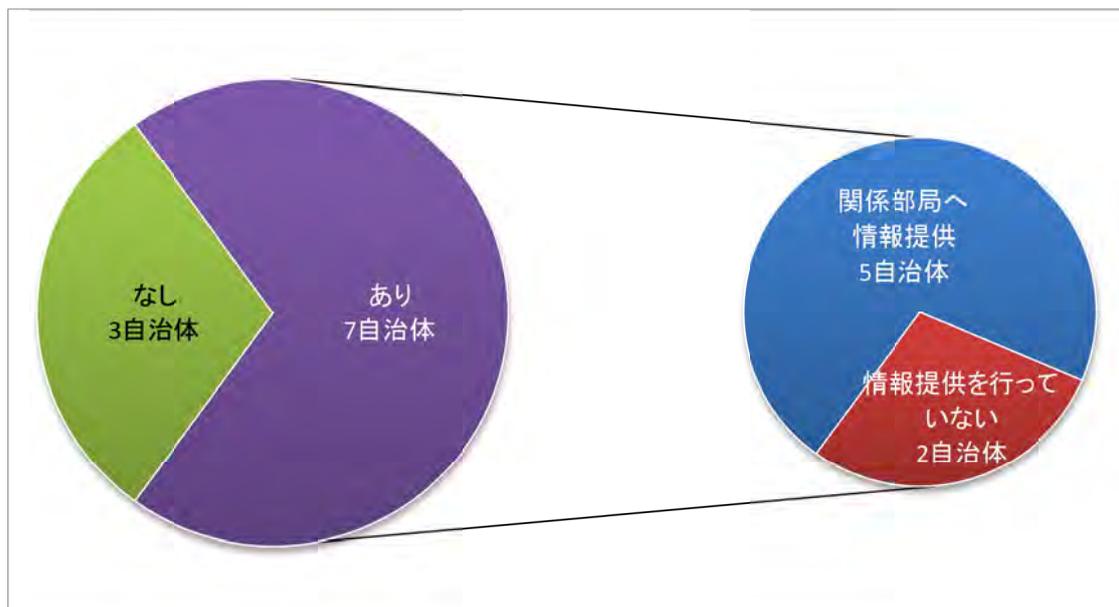
この点について、特商法の処分実績がない自治体に、その理由を確認したところ、「処分・指導が必要と思われる被害事例がない」、「医療機関に係る苦情相談等については、関係法に基づく指導等を優先されることが望ましい」との回答であった。

(イ) 消費者行政担当課における関係部局等との連携状況

- 消費者行政担当課において、エステ・美容医療サービスに関する消費者トラブルについて、医師法・美容師法等への違反が疑われる情報があるか確認したところ、7自治体が「あり」と回答しており、その具体的な例は「医師免許のない者のレーザー使用（医師法違反）」や「美容師免許のない者のまつ毛エクステンション施術（美容師法違反）」等であった。

なお、当委員会が「なし」と回答している3自治体の危害情報（平成22年度）について確認したところ、医師法や美容師法違反のおそれがある情報も散見された。

図3-4 エステ・美容医療サービスに関する消費者トラブルのうち医師法・美容師法等への違反が疑われる情報の有無



(注) 当委員会調査結果による。

- また、消費者行政担当部局において把握したエステ・美容医療サービスに関する消費者トラブルの関係部局等への情報提供の状況を確認したところ、情報提供を行った5自治体のうち、自治体内の医療・保健衛生担当部局（保健所含む）に情報提供を行ったのが4自治体、公正取引委員会・消費者庁への情報提供を行ったのが1自治体であった。

なお、情報提供を行っていない2自治体にその理由を確認したところ、情報提供者（相談者）に対して直接保健所への通報を勧めているため、との回答であった。

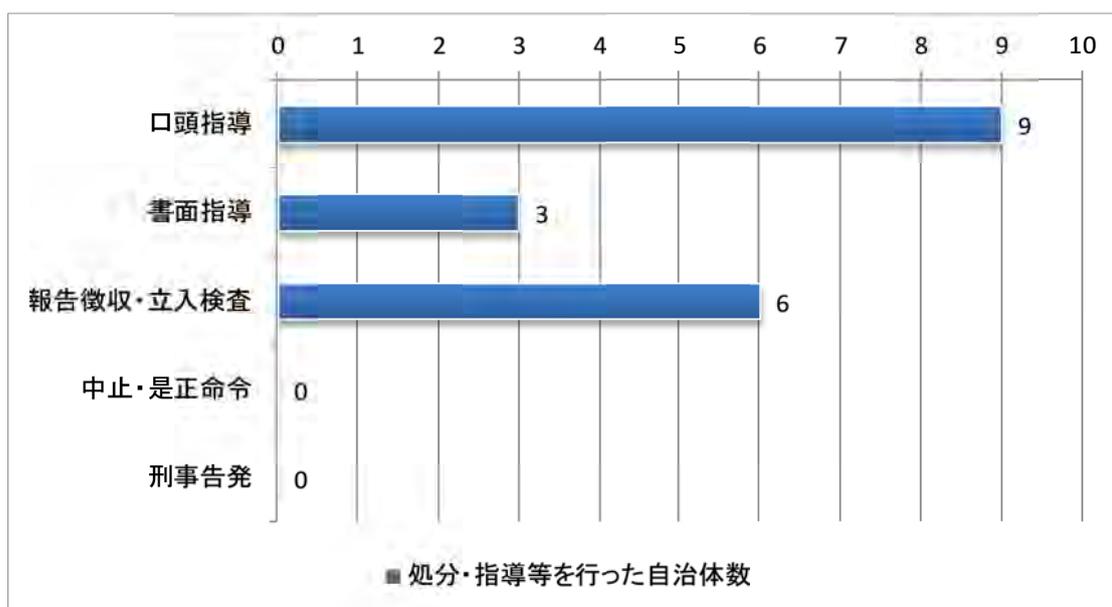
イ 医療・保健衛生担当課に対する調査

（ア）医療・保健衛生担当課における医療広告等に関する行政処分等の状況

- 9政令市・2特別区における医療広告に関する医療法に基づく処分・指導等の状況（平成21年度～23年度上期）をみると、口頭指導を行っているのは9自治体、書面指導を行っているのは3自治体、報告徴収・立入検査を行っているのは6自治体で、中止・是正命令、刑事告発を行っている自治体はみられなかった。

なお、医療広告に関する行政処分等を特に実施していない2自治体にその理由を確認したところ、「処分・指導が必要と思われる事例がない」（2自治体）との回答であった。

図3-5 医療広告に関する医療法に基づく処分・指導等の状況



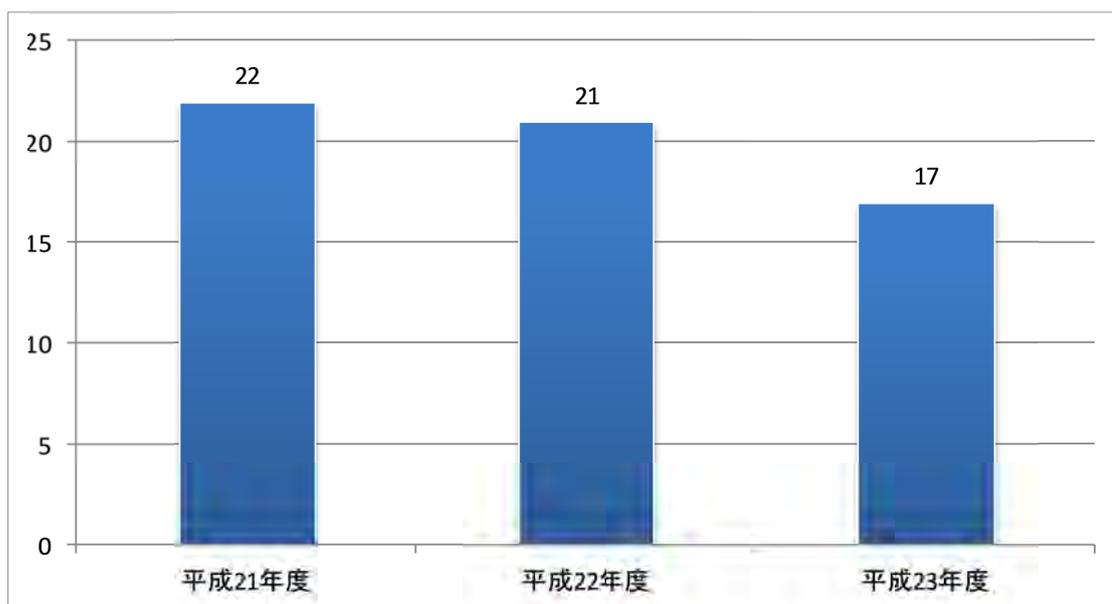
（注）当委員会調査結果による。

- また、医療広告に係る法令遵守等のために実施している施策について確認したところ、「医療広告の収集・確認」（4自治体）、「消費生活担当部局との情報交換」（2自治体）のほか、「診療所の開設時に医療広告の適法化を資料配布により啓発」（1自治体）、「事業者等からの問合せにより、広告の事前審査」（1自治体）等が挙げられている。

(イ) 医療・保健衛生担当課における健康被害に係る情報等の状況

- エステ・美容医療サービスに関する消費生活相談（危害情報）のうち医師法等の法令違反のおそれがある施術として、「脱毛」「アートメイク」「まつ毛エクステンション」等が代表的なものとして挙げられるが、この施術に関する健康被害に係る情報の件数（平成21年度～23年度上期）をみると、21年度は22件、22年度は21件であるが、23年度は4月から9月までの6か月間で17件に達している。

図3-6 「脱毛」「アートメイク」「まつ毛エクステンション」等に関する健康被害情報の件数

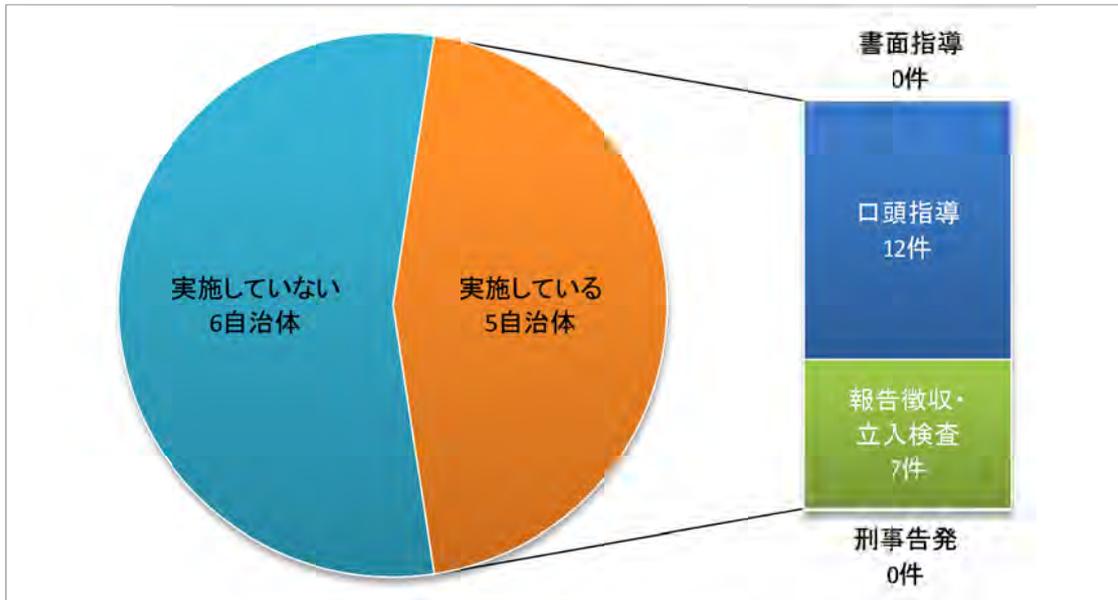


(注) 当委員会調査結果による。なお、平成23年度は4月から9月までの期間。

- また、「脱毛」「アートメイク」「まつ毛エクステンション」に係る医師法・美容師法等の行政指導等の状況を見ると、以下のとおりである。

- 「脱毛」についてみると、処分・指導等を行っているのは5自治体であり、口頭指導3自治体（12件）、報告徴収・立入検査5自治体（7件）となっている。

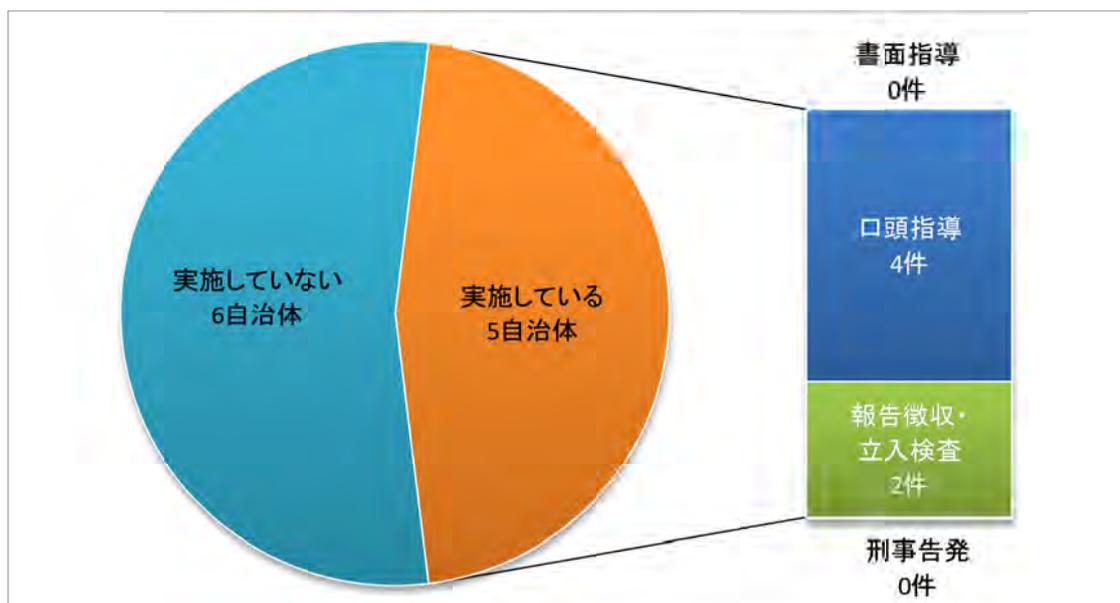
図3-7-① 「脱毛」に係る医師法・美容師法等の行政指導等状況



(注) 当委員会調査結果による。

- 「アートメイク」についてみると、処分・指導等を行っているのは5自治体であり、口頭指導4自治体（4件）、報告徴収・立入検査2自治体（2件）となっている。

図3-7-② 「アートメイク」に係る医師法・美容師法等の行政指導等状況

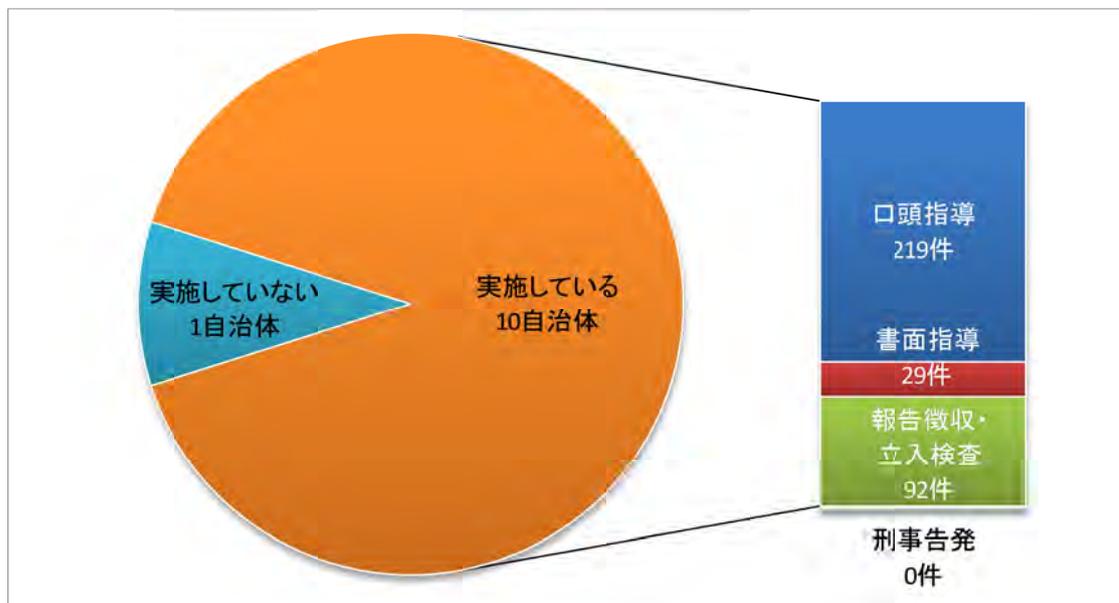


(注) 当委員会調査結果による。

- 「まつ毛エクステンション」についてみると、処分・指導等を行っているのは10自治体であり、書面指導4自治体（29件）、口頭指導8自治体（219件）、報告徴収・立入検査8自治体（92件）となっている。

なお、平成21年度に厚生労働省より通知（「まつ毛エクステンションによる危害防止の周知及び指導・監督の徹底について」（平成22年2月18日 健衛発0218第1号））が出され、危害防止の徹底の要請を再度受けたこともあり、脱毛、アートメイクに比べると、行政指導等は活発に行われている。

図3-7-③ 「まつ毛エクステンション」に係る医師法・美容師法等の行政指導等状況



（注）当委員会調査結果による。