

2013年5月21日
(独) 国民生活センター

美容医療サービスに関する相談の概要

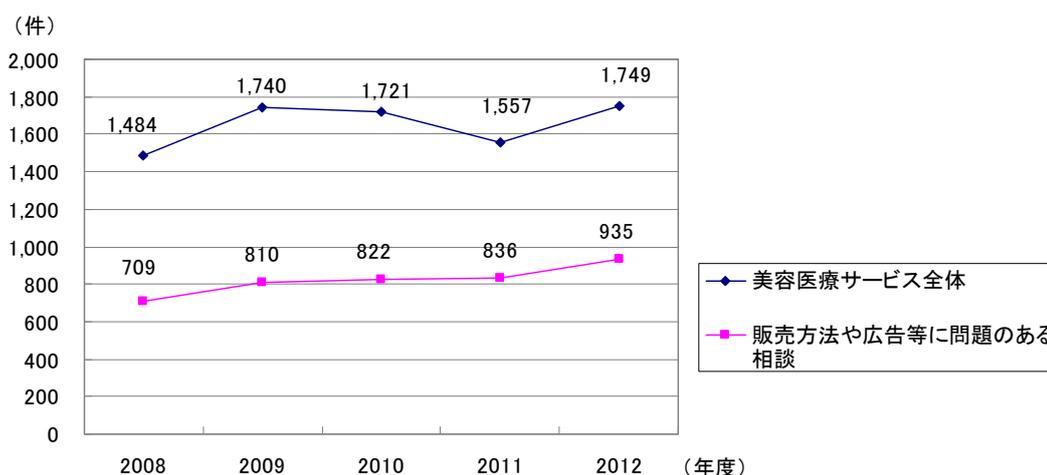
1. 相談件数

(1) 相談件数

PIO-NET¹に寄せられる美容医療サービスの相談²は、2008年度から2012年度の5年間で8,251件寄せられている。そのうち、販売方法や広告等に問題のある相談は、4,112件だった。年度別に見ると、販売方法や広告等に問題のある相談は増加傾向にある(図1)。

(以下では、販売方法や広告等に問題のある相談の4,112件を対象とし、不明、無回答を除いて分析する。)

図1 年度別件数



(2) 契約当事者の属性等

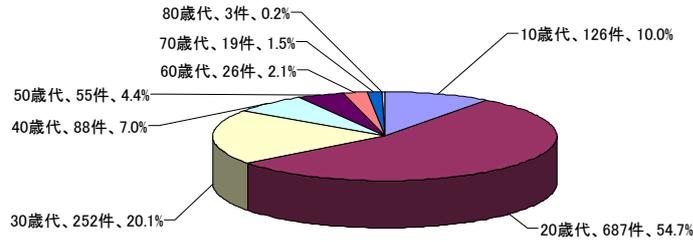
- ・ 年代別では、20歳代が1,603件(40.6%)、30歳代が928件(23.5%)、40歳代が549件(13.9%)で、平均年齢が34.6歳だった。若年層のトラブルが多い。
- ・ 性別では、女性2,796件(68.4%)、男性1,286件(31.5%)と女性からの相談が男性からの相談の2倍以上だった。女性の契約者の平均年齢は37.0歳で、幅広い年代にトラブルがみられるのに対し、男性は平均年齢が29.5歳で、20歳代の契約者が半数以上を占める(図2)。

¹ 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をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

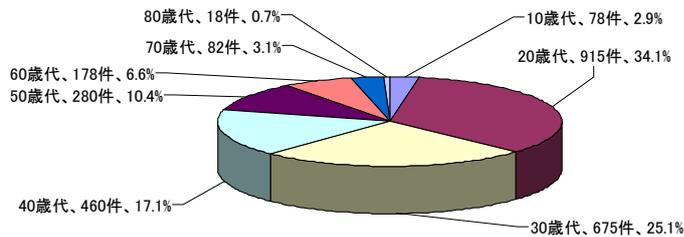
² 美容医療サービスとは、医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科、植毛などの「美容を目的とした医療サービス」を指す。データは2013年3月31日までの登録分。

図2 性別・年代別

【男性の年代別件数】



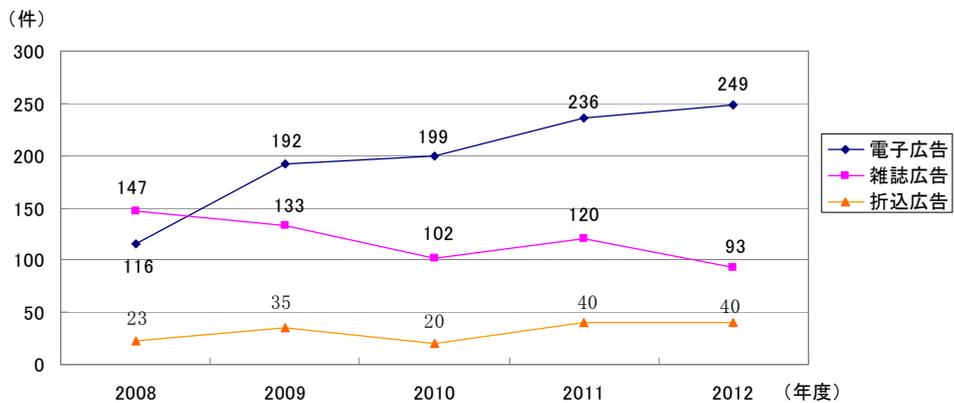
【女性の年代別件数】



(3) 相談内容

- 主な相談内容等（複数回答）をみると、料金が高いという「高価格・料金」は1,924件（46.8%）、説明が足りなかったという「説明不足」が1,731件（42.1%）、お金を返してほしいという「返金」が1,045件（25.4%）、勧誘方法などが強引だったという「強引」は695件（16.9%）だった。そのほか、説明にうそがあったという「虚偽説明」が499件（12.1%）、キャンセル料が高いなどの「解約料」が539件（13.1%）、解約を拒否されたという「解約拒否」に関する相談が119件（2.9%）あった。
- 美容クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体をみると、雑誌広告は減少傾向にあり、電子広告（ホームページ、ネット広告等）が増加している（図3。複数回答）。

図3 広告媒体別件数



(4) クレジットの利用等

- ・ クレジットを利用しているものが、2,087件(50.8%)で、約半数だった。クレジットを利用しているもののなかでは、個別クレジットが1,255件(60.1%)だった。
- ・ 契約購入金額の平均は約75万円、既支払額の平均は約28万円。

2. 相談が寄せられる施術内容

契約当事者が女性である相談では、医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶたの手術などの施術が目立つ。契約当事者が男性である相談は、包茎手術に関するものが約7割を占める。

3. 相談事例

【事例1】強引に契約させられた後、キャンセルを拒否された脂肪吸引

脂肪吸引をモニター価格で受けられるクリニックをインターネットで探し予約。診察時に別のクリニックで脂肪吸引を受けたことがあると伝えると、「それならモニターにはなれない」と言われ、「今日契約すれば77万円、後日なら94万円」と契約を迫られた。下半身裸の状態で勧誘されていたので、「今は決められない」と伝えたが、対応が女性スタッフに代わり、すぐに決めるよう迫られた。仕方なく5万円を支払って2週間以上先の手術の予約をした。2日後に解約したいと伝えたが、キャンセルできない、全額払うよう迫られた。

(30歳代 女性 家事従事者)

【事例2】「保険適用がない」と説明されたが、保険適用のあった高額な包茎手術

「包茎治療が3万円」という雑誌広告を見て予約をした。カウンセリングを受けるため下半身を見せると、カントン包茎と診断され、「特別な治療が必要で、医療保険が適用されない」と説明された。「施術に80万円かかるが、学生割引で56万円になる。このままだと包皮の病気にかかる」等といわれて、承諾した。手術後にクレジットの申し込みをした。地元の病院にカントン包茎について医療保険で手術が可能かを問い合わせたところ「できる」という回答だった。事実と異なる説明により契約したので、取り消したい。

(20歳代 男性 学生)

【事例3】長茎手術と亀頭増大注射を約120万円で施術。その後、患部が痛い

「切らない包茎手術」ができるクリニックをインターネットで探し、無料カウンセリングのつもりでクリニックに出向いた。「糸を使う長茎手術と、コラーゲンを注射する亀頭増大術の組み合わせで、包茎手術の代わりにする」と説明された。「長茎に使う糸はよいものなので1本50万円するが3本では80万円」「注射に使うコラーゲンは15万円のものがよく、3本必要。今なら1本サービスする」「翌日から運動も可能」と説明された。即日手術し、糸代80万円、注射代30万円、技術料2万円、薬代をあわせ約120万円かかった。しかし、術後患部が痛く、2週間で亀頭の大きさも戻ってしまった。クリニックは再手術を勧めるが信用できないので返金してほしい。

(30歳代 男性 自営・自由業)

*相談処理の中で、術式について美容クリニックに質問したが十分な説明はされなかった。
美容クリニックはあっせん交渉に応じず、あっせん不調となった。

【事例4】美容クリニックで両眼の下のシワ取り手術を受けたが、患部が真っ黒になった

「シワ取りが5万円」という雑誌広告を見てクリニックに電話したら、医師から「30万円で手術できる」と言われた。今日なら空きがあるので来るように言われ出向くと、受付で「お金を出して」と迫られ、持参した15万円を渡した。当日の施術を希望したが断られたので、「返金して欲しい」と伝えたが拒否された。後日、返金を求めても拒否され、仕方なく別の日に施術を予約した。医師から十分な説明を受けないまま、眼の下にヒアルロン酸の注射をされた。注射を打たれた場所が内出血のように真っ黒になり痛い。1週間経っても治らない。さらに、施術を受ける際に広告にあった安い注射に変更したつもりだが、差額の返金もしてくれない。返金して欲しい。 (50歳代 女性 家事従事者)

*相談処理の中で、2~3年効果が持続するヒアルロン酸の注射1本15万円を2本注射したと美容クリニックが説明したため、効果の根拠を確認したが、根拠は出てこず、当センターから注入薬材の輸入代理店に確認したが根拠はなかった。不実の告知等、勧誘経緯の問題点を主張したが、美容クリニックはあっせん交渉に応じず、あっせん不調となった。

事前説明に必要な事項について

1. 勧誘方法等に関する規定

* 「診療情報の提供等に関する指針」(以下、指針)の中で規定すべきかは要検討

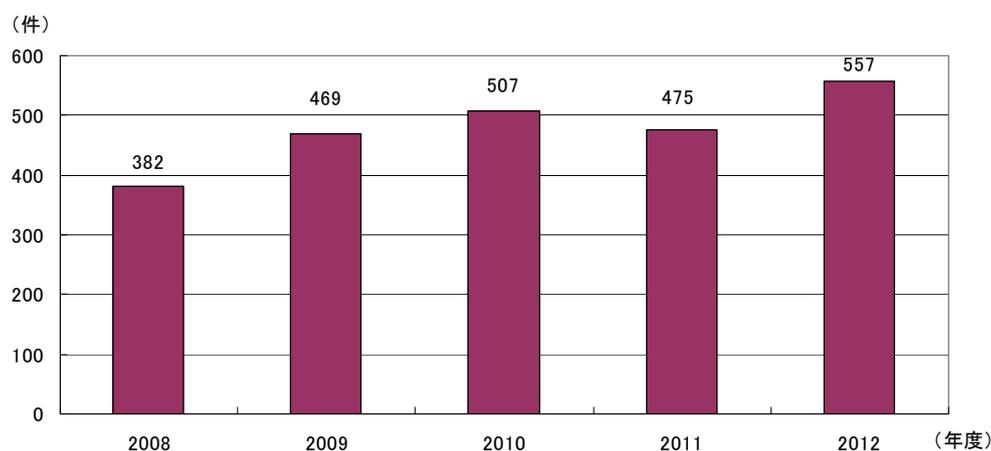
- ・ 下記①～⑦の勧誘等に問題がある相談が見られるが、医療法、医師法において明確に規制する規定がなく、何らかのルール作りが必要。特に、④の即日施術については原則禁止、または、熟慮期間を設けるなど一定のルールを設けることが必要。

例) ①不安をあおる、②割引を強調する、③断っても勧誘を続ける、④即日施術を迫るなどの問題勧誘

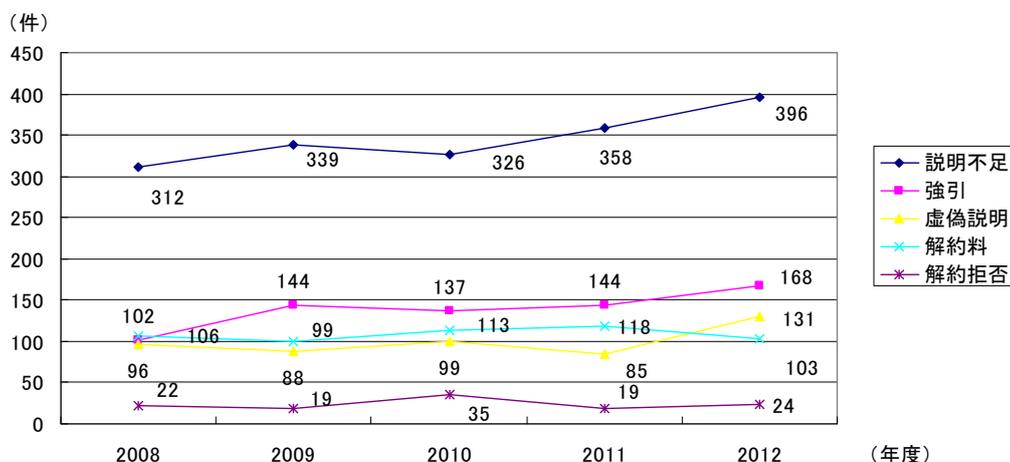
⑤虚偽説明、⑥薬剤、施術、施術の必要性等について医学的な根拠が明確でないのに、効果があると説明する問題説明

⑦解約できないとの説明、解約料が高額であるなどの解約妨害

(参考) 図4 販売方法³に関する相談件数



(参考) 図5 主な相談内容(複数回答)に関する相談件数



³ 販売形態、販売の手口、セールストーク等に問題がある相談。

(参考) 表1 「美容医療・契約トラブル110番」⁴の相談者からの聞き取り結果⁵(以下、110番聞き取り結果)の「契約日・施術日」: 即日契約・即日施術は6割(回答数71件)

施術日	(件)	(%)
即日契約・即日施術	41	57.7
即日契約・施術日確定	17	23.9
即日契約・施術日決めず ⁵	1	1.4
熟慮してから契約	7	9.9
その他	5	7.0

2. カウンセリングに関する規定

- ・ カウンセラーにより診断・勧誘・リスク説明等が行われ、十分な情報提供がされていない恐れがある(カウンセラーによる医行為があった場合には医師法に反する)。
- ・ 出来栄えに関する相談は、医師の技術不足、リスク・効果の説明不足の問題もあるが、消費者の要求を十分に把握していないカウンセリング不足も問題。

(参考) 判例

- ・ 判例では、美容整形の手術の目的から、美容整形外科医に患者の要求把握義務があるとされている。

「一般に、美容整形のための手術は、通常、医学的緊急性、必要性に乏しいものであり、また、その手術の目的が、患部の治癒ではなく、患者の主観的願望を満足させるという主観的な目的を有するものであることからすれば、そのような場合、美容整形外科医としては、まず、患者に対し、十分な問診をするなどしてその主観的願望を正確に把握した上で、あくまでもその願望に沿うように手術の部位及び方法を勧めなければならない、安易に自己の美的価値観に従って、患者を自己の勧める手術に誘引してはならないというべきである」(東京地裁平成13年7月26日判決)

3. 指針「6 診療中の診療情報の提供」に関して

(1) 「② 予後」

- ・ 副作用・合併症、手術跡の程度、術後のケア、術後から日常生活に戻るまでの期間、効果・施術結果の見通し(効果の程度・個人差・限界)、担当医等の医療体制等。

(2) 「③ 処置及び治療の方針」または「⑤ 代替的治療法がある場合には、その内容及び利害損失(患者が負担すべき費用が大きく異なる場合には、それぞれの場合の費用

⁴ 国民生活センターで2012年1月23日(月)～27日(金)に「美容医療・契約トラブル110番」(以下、110番)を実施。実施結果は、「契約を急かされる!高額な施術を勧められる!美容医療サービスの勧誘トラブルに注意!—美容医療・契約トラブル110番の実施結果から—」(2012年6月21日公表 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20120621_2.pdf)の通り。

⁵ 110番の相談受付時に、PIO-NETの入力項目とは別に特別に集計項目を設け、相談者から聞き取りを行った。110番で受け付けた美容医療サービスに関する相談(93件)のうち、84件の回答が得られた(質問項目により回答数は異なる)。不明(覚えていない)、無回答は除き、集計した。

を含む)」

- ・保険適用の有無。
- ・確立した手法でない施術（独自手法等）の場合には、特に十分に丁寧な説明が必要。

(3) その他

- ・料金（施術料金の全体と明細、支払方法、支払時期、クレジットの場合の手数料等）。
- ・解約条件（解約できるか、いつからいくらの解約料が発生するのか等）。

(参考) 表2 110 番聞き取り結果の「誰が説明を行ったか」:「アフターケア」では3割弱、「副作用・個人差」、「返金・解約ルール」は7割弱が説明なし

説明者	アフターケア		副作用・個人差		返金・解約ルール	
	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
医師	18	36.7	10	18.2	0	0.0
看護師	5	10.2	3	5.5	1	2.4
カウンセラーや事務員等	5	10.2	1	1.8	1	2.4
説明無	13	26.5	36	65.5	27	65.9
説明者不明	10	20.4	5	9.1	12	29.3

※「アフターケア」(回答数 49 件)「副作用・個人差」(回答数 55 件)「返金・解約ルール」(回答数 41 件)。

※「アフターケア」については、「医師」と「看護師」、「医師」と「カウンセラーや事務員等」の複数人から説明を受けた、という相談が2件あった。

4. 指針「1.1 診療情報の提供に関する苦情処理」に関して

- ・消費生活センターからの問合せへの対応するよう明記されたい。特に独自手法の施術の場合、術式、効果の根拠に関する問合せに対応するよう明記されたい。