

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報告

平成23年12月

消費者委員会



# 目 次

	頁
<b>1 エステ・美容医療サービスの概況等</b>	
（１）概況等	
ア エステ	1
イ 美容医療サービス	1
（２）法規制	
ア 表示・広告	3
イ 契約・解約	4
ウ 施術者の資格等	5
エ 安全・衛生	6
（３）法執行	
ア 表示・広告	6
イ 契約・解約	7
ウ 施術者の資格等	7
エ 安全・衛生	8
（４）業界団体における取組	
ア エステの業界団体における取組	8
イ 美容医療サービスを提供する医師・医療機関の団体における取組	9
（５）PIO - NET相談情報の概況	
ア エステ・美容医療サービスに関する相談件数の推移	10
イ 契約当事者の属性	10
ウ 相談の内容別分類	12
エ 危害情報の分類	13
<b>2 消費者に対するアンケート調査結果</b>	
（１）調査の目的	14
（２）調査の対象及び方法等	14
（３）調査事項	14
（４）調査結果概要	
ア 回答者の属性	14
イ エステ・美容医療サービスの利用経験	16
ウ 主な調査結果	17

<b>3 都道府県に対するアンケート調査結果</b>	
（１）調査の目的	32
（２）調査の対象及び方法等	32
（３）調査事項	32
（４）調査結果概要	
ア 消費者行政担当課に対する調査	33
イ 医療・保健衛生担当課に対する調査	36
<b>4 消費者問題を解決するための取組</b>	
（１）エステ・美容医療サービスに係る被害防止のための取組	
ア 相談等の状況	40
イ 検討すべき対応策	41
（２）不適切な表示（広告）の取締の徹底	
ア 景表法による規制について	49
イ 医療法による規制について	50
（３）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	
ア 相談等の状況	56
イ 検討すべき対応策	58

#### **参考資料**

- 資料 1 関係法令等
- 資料 2 関連資料

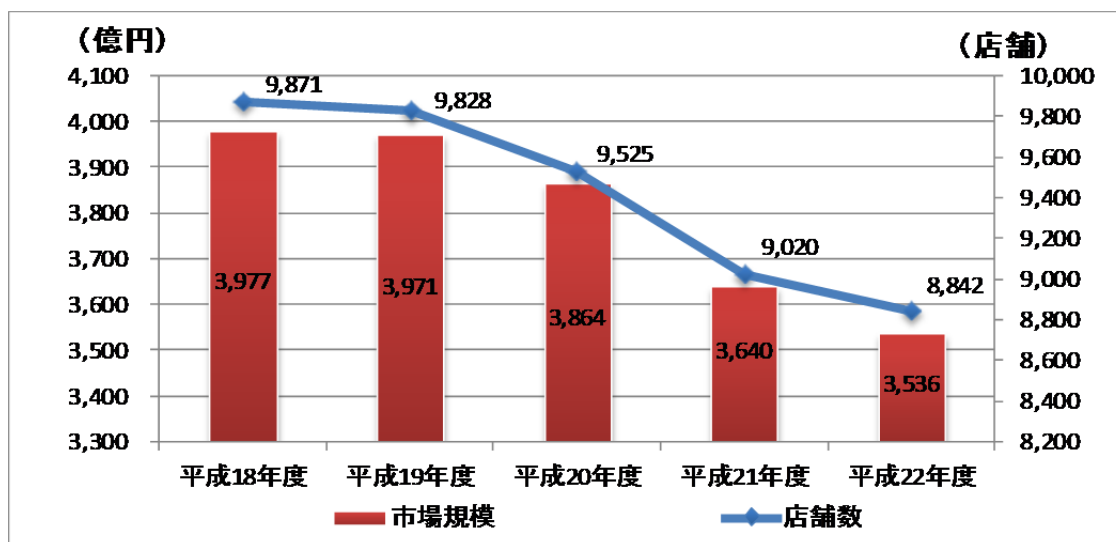
# 1 エステ・美容医療サービスの概況等

## (1) 概況等

### ア エステ

- エステティック業（エステ）とは、日本標準産業分類（平成21年3月付け総務省告示第175号）によると「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指導又は施術を行う事業所をいう。」とされている。
- また、特定商取引に関する法律施行令（昭和51年政令第295号。以下「特商法施行令」という。）によると「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと。」とされている（別表第4）。
- 一般的なエステにおいては、美顔、痩身、脱毛等の施術が行われている。なお、施術によっては、医師の資格を有する者でなければ提供できないものもある（例えば、医療用レーザー機器を使用した脱毛。）。

図1-1 エステ店舗数、市場規模の推移



(注) 第71回消費者委員会における経済産業省提出資料より、当委員会が作成した。

### イ 美容医療サービス

- 美容医療サービスとは、医師による医療のうち、病気・けがの治療ではなく、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、二重まぶた手術、包茎手術、レーザー脱毛、アートメイク等がこれに該当する。

- 美容医療サービスを行っていると思われる「美容外科」の診療科目をもっている一般病院数の推移は以下のとおりである（但し、刺青除去手術や包茎手術等、美容外科以外の診療科の病院や、この表には記載のない診療所でも、美容医療サービスを行っていると考えられる。）。

表 1 - 1 美容外科を持つ病院数の推移

	一般病院数	うち美容外科を持つ病院数
平成18年	7,870	98
平成19年	7,785	105
平成20年	7,714	108
平成21年	7,655	114
平成22年	7,587	120

（注）厚生労働省医療施設（動態）調査・病院報告の概況（平成18～22年度）より、当委員会が作成した。データは各年10月1日時点での集計による。また、一の病院で複数の診療科目がある場合は重複してカウントしている。

- なお、美容医療サービスを提供するしないにかかわらず、病院、診療所等の医療機関、美容所及び理容所を開設した場合、開設者はその旨を、所在地の都道府県知事（所在地が地域保健法（昭和22年法律第101号）第5条に定める保健所を設置する市の場合は市長、特別区の場合は区長。）に届け出ることとされており（医療法第8条、同施行令4条の2、美容師法第11条、同施行規則第19条、理容師法第11条、同施行規則第19条）、その施設数は表1-1（前掲）及び表1-2のとおりとなっている。

一方で、エステについては、法律上、上記のいずれかに該当する場合を除き、開設の届出等を行うこととはされていない。

表 1 - 2 理容所数及び美容所数の推移

	理容所数	美容所数
平成18年度	137,292	217,769
平成19年度	136,768	219,573
平成20年度	135,615	221,394
平成21年度	134,552	223,645
平成22年度	130,755	223,286

（注）厚生労働省衛生行政報告例（平成18～22年度）より、当委員会が作成した。

## (2) 法規制

### ア 表示・広告

- 不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景表法」という。）では、商品及び役務に関する不当な表示等により顧客を誘引することを防止するため、一般消費者に対する表示等について制限を設けており（第1条）、実際のものに比べて内容や価格が著しく優良・有利であること等の表示等を禁止している（第4条）。また、表示とは顧客を誘引するための手段として事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に関する事項について行う広告その他の表示であって、商品の包装、チラシ、看板、新聞広告、インターネットのホームページ等によるものも含まれるとされる<sup>1</sup>。

なお、上記の目的の達成のために、消費者庁長官及び公正取引委員会の認定を受け、事業者及び事業者団体で統一の自主規制を定める「公正競争規約」の制度が設けられているが、エステ・美容医療サービスについての公正競争規約は制定されていない。

- また、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）では、役務の提供が特定継続的役務提供（注）に該当する場合は、内容、効果等について「著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならない。」とされている（第43条）。また、規制の対象となる表示の方法は、新聞・雑誌広告等に限らず、テレビ放送、チラシ、インターネットのホームページ等も含まれるとされている。

（注）特定継続的役務提供とは

特定継続的役務とは、①役務の提供を受ける者の身体の美化、知識技能の向上等を実現させることをもって誘引が行われるもので、かつ、②その役務の性質上、その実現が不確実であるものとして政令で定めるものをいい（第41条第2項）、現在政令ではエステや語学教室等が指定されている（特商法施行令第12条）。

さらに、特定継続的役務の種類ごとに政令で定める役務提供期間、金額を超える内容の契約を締結することによって提供されるサービスを、特定継続的役務提供という（第41条第1項）。

なお、エステについては、役務提供期間が1ヶ月、契約金額が5万円をそれぞれ超える内容の契約の場合、特定継続的役務提供に該当する（特商法施行令別表第4）。

---

<sup>1</sup> 不当景品類及び不当表示防止法第2条の規定により景品類及び表示を指定する件（昭和37年公正取引委員会告示第3号）。

- 医療広告については、医療サービスという専門性の高さから、広告の受け手がその広告内容の判断が困難であることや、人の生命・身体に関わるサービスであり、不適当なサービスを受けた場合の被害が著しいことを理由に、広告できる内容が制限されており、医療法（昭和23年法律第205号）に定める事項の他は、広告することができない（第6条の5第1項）。また、虚偽広告、比較広告や誇大広告等、不適切な広告も禁止されている（第6条の5第3項、第4項、医療法施行規則（昭和23年厚生省令第50号）第1条の9）。

なお、医療法の広告規制について、より具体的な運用の基準として医療広告ガイドライン<sup>2</sup>を定めているが、インターネットにおける医療機関のホームページは、利用者が自ら進んで閲覧しない限りその内容を目にすることがなく、また患者への積極的な情報提供の必要があるとして、医療機関のパンフレット等と同様に、広告ではなく広報と位置付けられており、上記広告規制の対象外とされている。

## イ 契約・解約

- 特商法では、訪問販売や電話勧誘販売等、特定の勧誘・販売形態を特定商取引と定め、その形態ごとに規制が設けられている。

エステ及び美容医療サービスの場合、例えば顧客の住居を訪問して販売勧誘を行う場合や、いわゆるキャッチセールスによって勧誘する場合は訪問販売に該当すると考えられ、その場合は氏名・勧誘目的の明示義務（第3条）、再勧誘の禁止（第3条の2）、書面交付義務（第4、5条）や不実告知の禁止（第6条）が課せられるほか、消費者にクーリングオフの権利が付与される（第9条）。

また、エステについては、特定継続的役務提供に該当する場合、書面交付義務（第42条）、不実告知や迷惑勧誘の禁止（第44条）等が課されるほか、消費者にクーリングオフの権利が付与される（第48条等）。

- 消費者契約法（平成12年法律第61号）では、事業者と消費者間の契約（消費者契約）における事業者と消費者の情報の質・量及び交渉力の格差にかんがみ、事業者の不実告知等の行為によって消費者が誤認・困惑して申込み又は承諾の意思表示をしたのであれば、消費者はその意思表示を取り消すことができるとする（第4条）ほか、消費者の利益を一方的に害す

---

<sup>2</sup> 「医業若しくは歯科医業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(医療広告ガイドライン)」の改定について(平成20年4月1日医政発第0401040号)



る契約条項を無効とする（第8条）等により、消費者利益の擁護を図っている。

#### ウ 施術者の資格等

- 医師法（昭和23年法律第201号）では、医師でなければ医業をなしてはならないとしている（第17条）。なお、医業の定義は法律上明確にはなっていないが、厚生労働省の通知<sup>3</sup>によれば、医業とは「当該行為を行うに当たり、医師の医学的判断及び技術をもってするのでなければ人体に危害を及ぼし、又は危害を及ぼすおそれのある行為（医行為）を、反復継続する意思をもって行うこと」とされている。

なお、厚生労働省の通知<sup>4</sup>によれば、毛根を破壊する脱毛、刺青・アートメイク等の施術にも医師免許が必要であるとされている。

- 美容師法（昭和32年法律第163号）では、美容とは「パーマネント・ウェーブ、結髪、化粧等の方法により、容姿を美しくすることをいう。」とされ、厚生労働大臣の免許を受けた美容師でなければ美容を業としてはならないとしている（第2条、第6条）。

また、理容師法（昭和22年法律第234号）では、理容とは「頭髪の刈込、顔そり等の方法により、容姿を整えることをいう。」とされ、厚生労働大臣の免許を受けた理容師でなければ理容を業としてはならないとしている（第1条の2、第6条）。

なお、厚生労働省の通知<sup>5</sup>によれば、まつ毛パーマは美容師の行う美容業に分類されるものの、医薬部外品の目的外使用であり薬事法（昭和35年法律第145号）違反とされるが、まつ毛エクステンションについては美容師であれば施術できるとされている。

- あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律（昭和22年法律第217号）では、医師以外の者があん摩、マッサージ、指圧、はり、きゆう等を業として行う場合、あん摩マッサージ指圧師免許、はり師免許、きゆう師免許が必要であるとしている（第1条）。

<sup>3</sup> 医師法第17条、歯科医師法第17条及び保健師助産師看護師法第31条の解釈について（平成17年7月26日医政発第0726005号）。

<sup>4</sup> 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）。

<sup>5</sup> パーマネント・ウェーブ用剤の目的外使用について（昭和60年7月1日 衛指第117号）、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）。

なお、マッサージの定義、基準は法律上必ずしも明確ではないが、厚生労働省では「施術者の体重をかけて対象者が痛みを感じるほどの相当程度の強さをもって行うなど、あん摩マッサージ指圧師が行わなければ、人体に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為」<sup>6</sup>との考え方を公文書で示しており、エステにおいて上記のようなマッサージを実施する場合は、あん摩マッサージ指圧師免許が必要となると考えられる。

- 他方、エステティックサービスそのものを業として行うに当たっては、業界団体等で資格試験制度を実施しているものはあるが、法律上は特段の資格要件は求められていない。

## エ 安全・衛生

- エステサロン等において食品や化粧品等を使用、販売する場合、その効果効能の表示内容や医薬品の認可等について、薬事法の規制を受けることとなる。また、エステサロン等に浴室を備える場合は、公衆浴場法（昭和23年法律第139号）に基づく都道府県知事の許可が必要となる場合があり、許可を得た場合は都道府県知事の定める設備の基準を守らなければならない等、各種の法律による規制を受けることがある。
- しかしながら、エステティック業そのものについては、資格要件と同様、衛生基準を定めた法律等も存在しない。  
なお、エステティック業同様に資格要件を必要としないネイルサロンについては、厚生労働省生活衛生関係営業等衛生問題検討会での検討を経て「ネイルサロンにおける衛生管理に関する指針（平成22年9月15日健発0915第4号）」を作成し、全国の保健所による監督を実施している。

## （3）法執行

### ア 表示・広告

- 前述の景表法の規制に反する行為に対し、消費者庁（平成21年9月以前は公正取引委員会。）では措置命令<sup>7</sup>・警告を、都道府県知事は違反行為の取りやめの指示等の処分を行っている。  
なお、消費者庁及び公正取引委員会では、毎年度20件前後の景表法に基づく行政処分（措置命令・警告）を実施しているが、平成21年度から23年

<sup>6</sup> 「あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律」に関する疑義照会について（回答）（平成15年11月18日 医政医発第1118001号）。

<sup>7</sup> 平成21年9月の消費者庁発足までは、排除命令。

度（23年度については9月末まで。）までの間で、エステ・美容医療サービス関連で表示に係る処分例は確認できなかった。

- 医療機関の広告が医療法第6条の5に定める規制に反するおそれがある場合、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長は、広告を行った者に対し、報告徴収及び立入検査をすることができる。また、違反があると認める場合、広告を行った者に対し広告の中止・是正命令を出すことができる（第6条の8）。

- 特商法の特定継続的役務提供に関する不当表示規制に違反するおそれのある場合、消費者庁及び都道府県は、事業者に対し必要な報告を求め、又は立入検査をすることができる（第66条）ほか、不当表示を行った者に対し、指示（第46条）及び業務停止命令（第47条）をすることができる。

なお、消費者庁及び経済産業省では毎年度50件前後の特商法に基づく行政処分（業務停止命令・指示）を行っているが、平成21年度から23年度（23年度については9月末まで。）の間で、特定継続的役務提供に該当するエステに係る不当表示について行政処分を行った例は確認できなかった。

#### イ 契約・解約

- 特商法の訪問販売及び特定継続的役務提供における禁止行為（不実告知、迷惑勧誘等）に違反するおそれのある場合、消費者庁及び都道府県は、事業者に対し必要な報告を求め、又は立入検査をすることができる（第66条）ほか、禁止行為を行った者に対し、指示（第7条、第46条）及び業務停止命令（第8条、第47条）をすることができる。

なお、消費者庁及び経済産業省が行った特商法に基づく行政処分（業務停止命令・指示）の件数は前項のとおりであるが、平成21年度から23年度（23年度については9月末まで。）の間に、エステ・美容医療サービスの契約・解約に係る違反行為について行政処分を行った例は確認できなかった。

#### ウ 施術者の資格等

- 都道府県知事等は、医療機関に対し、医師法上、医師免許の有無の確認を目的とした立入調査を行うことはできないが、医療法においては、必要があると認めるときは、医師の人数等の人員の確認、その他清潔保持の状況等の確認のための立入調査（第25条第1項）、及び法令違反の疑いや著しく適正を欠く運営を行っている疑いがある場合は、診療録その他の物件の提出を命ずること（第25条第2項）ができるとされている。

他方、美容師法及び理容師法においては、都道府県知事等は美容所及び理容所に対し、使用する器具の衛生・消毒の実施状況、及び美容所・理容所の衛生・消毒設備の状況を確認することを目的とした立入調査しか行うことができないとされている（美容師法第8条、第13条、第14条、理容師法第9条、第12条、第13条）。

- また、無免許で医業、美容業、理容業を行うことについては、刑事責任を問われることとなり、医師免許を有しない者がレーザー脱毛、刺青、ほくろ取り等の施術を行った等で、医師法違反で検挙される例も数多く存在し、中には実刑判決が下された事例<sup>8</sup>もある。

## エ 安全・衛生

- 消費者安全法（平成21年法律第50号）では、内閣総理大臣は、消費者事故等の発生に関する情報を得た場合、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者への注意喚起を行うことができる（第15条）ほか、他法令による措置を講ずることができる場合は、その措置の実施に関する事務を所管する大臣に対し、その措置の実施を求めることができる（第16条）としている。さらに、商品役務が消費安全性を欠くことにより重大事故等が生じた場合で、重大消費者事故の拡大を防止することができる他の法律の規定がない場合、内閣総理大臣は、当該商品役務を提供する事業者に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができることを定めている（第17条）。また、都道府県知事による内閣総理大臣に対する措置要請（第21条）、事業者に対する報告徴収及び立入調査（第22条）の定めがある。

## （4）業界団体における取組

### ア エステの業界団体における取組

- 特定非営利活動法人日本エステティック機構では、消費者が安心して利用できるよう、取引ルールや安全性、技術等について一定の基準を満たしているエステサロン、エステ機器及びエステティシャン試験制度についての認証制度の運用を行っている。なお、第71回消費者委員会における経済産業省提出資料によれば、上記エステサロンの認証制度については平成20年1月から開始しているが、認証事業所は平成23年10月現在で295店舗とされている。

<sup>8</sup> 東京地判平成2・3・9判時1370号159頁。

- 日本エステティック振興協議会では、エステに関する消費者からのトラブル相談に応じる他、法令順守、営業適正化及び消費者の安心等の実現を目指して「日本エステティック業統一自主基準」を作成し、加盟団体（一般社団法人日本エステティック協会、一般社団法人日本エステティック業協会、一般社団法人日本エステティック工業会）及びその加盟事業所を中心に、普及・啓発を行っている。
  - 財団法人日本エステティック研究財団では、エステティックの業務の適正化を図ることにより、公衆衛生の向上及び消費者の利益保護に寄与することを目的に、統一的な自主管理基準として「エステティックの衛生基準」を作成し、事業者等に対し習得を求める取組を行っている。
- イ 美容医療サービスを提供する医師・医療機関の団体における取組
- 日本医師会では、医療機関のホームページでの表示に係る自主規制基準「医療施設ホームページのあり方－会員医療施設HP および医療情報提供のガイドライン－」を作成し、会員である医師に遵守を呼びかけている。
  - また、日本における美容外科学会として、その発展の経緯から、日本美容外科学会（Japan Society of Aesthetic Surgery。以下「JSAS」という。）と、日本美容外科学会（Japan Society of Aesthetic Plastic Surgery。以下「JSAPS」という。）という同一名称の異なる2つの美容外科学会が存在する。

JSASは、日本美容整形学会（昭和41年設立）をその前身とする民間病院の医師を中心に構成される団体であり、学術集会の開催等を行っている。また、その傘下団体である特定非営利活動法人日本美容外科医師会では、医療機関認定制度や美容産業の被害者からのメール相談に応じる等の取組を行っている。

他方、JSAPSは、日本整容形成外科研究会（昭和52年発足）をその前身とする、社団法人日本形成外科学会の認定医を中心に構成される学会で、美容外科に関する学術集会・講演会・研修会等の開催、美容外科専門医認定等の活動を行っている。また、JSAPSを母体とし、厚生省（当時）の指導と日本医師会の支援を受けて設立された公益社団法人日本美容医療協会では、適正認定医制度や研修会・講習会の開催、患者からの相談への対応等の取組を行っている。

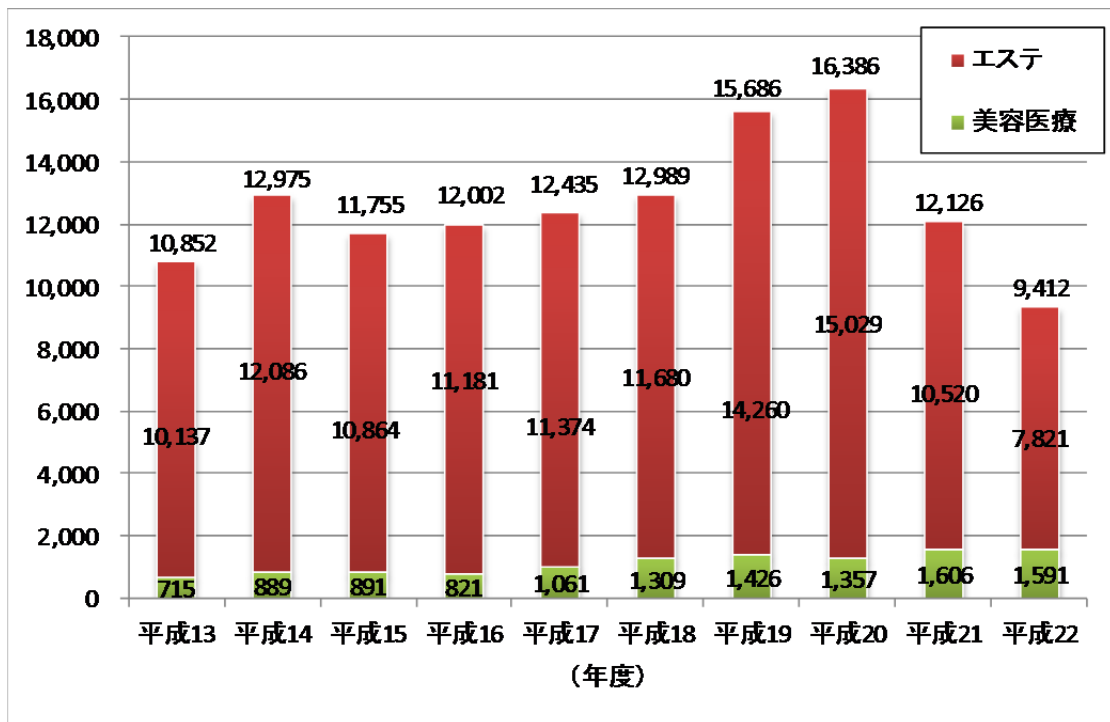
(5) PIO-NET相談情報の概況

- エステ・美容医療サービスについて、全国消費生活情報ネットワーク・システム（略称「パイオネット」。以下「PIO-NET」という。）における平成13年度から22年度までに消費者から寄せられた相談を分析したところ、以下の状況が確認できた。

ア エステ・美容医療サービスに関する相談件数の推移

- 相談件数全体については、平成20年度の16,386件をピークに減少傾向に転じており、22年度は9,412件となっている。

図1-2 エステ・美容医療サービスに関する相談件数の推移



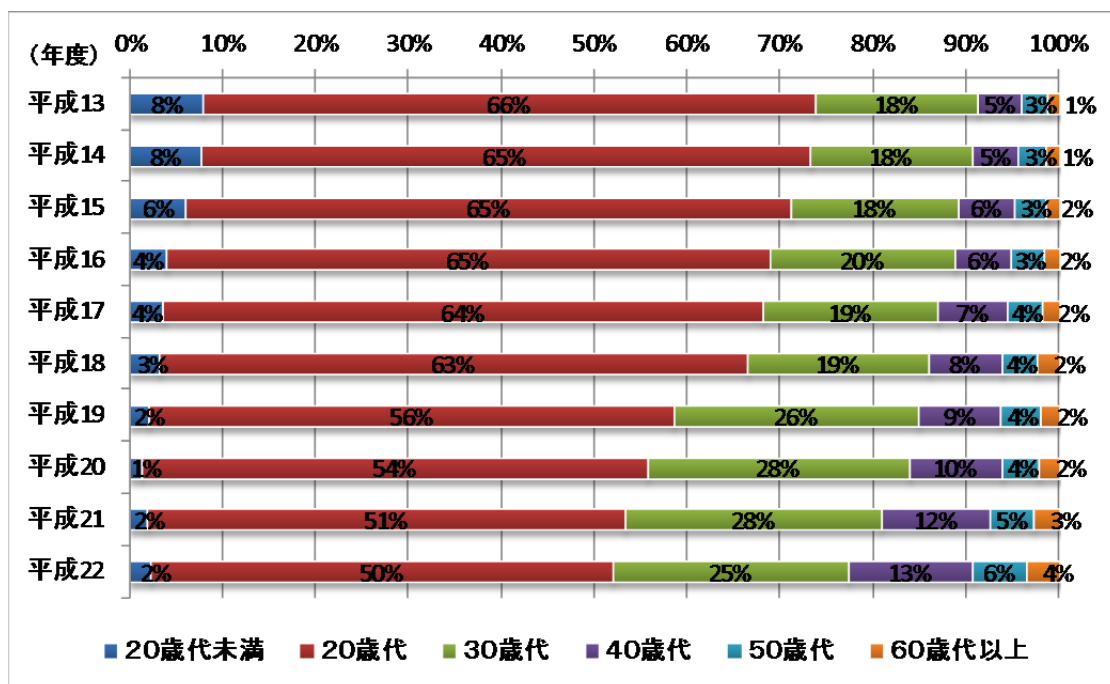
(注) PIO-NETのデータ（データは平成23年11月30日までの登録分。以下同じ。）により、当委員会が作成した。

なお、平成21年度にPIO-NET登録情報のキーワード変更があったため、20年度以前の数値は参考値である（以下同じ。）。

イ 契約当事者の属性

- 契約者の多くは20歳代から30歳代であり、女性が9割以上を占めている。  
また、ここ10年間で、40歳台以上の年代と、男性の占める割合は、それぞれ14ポイント、4ポイント増加している。

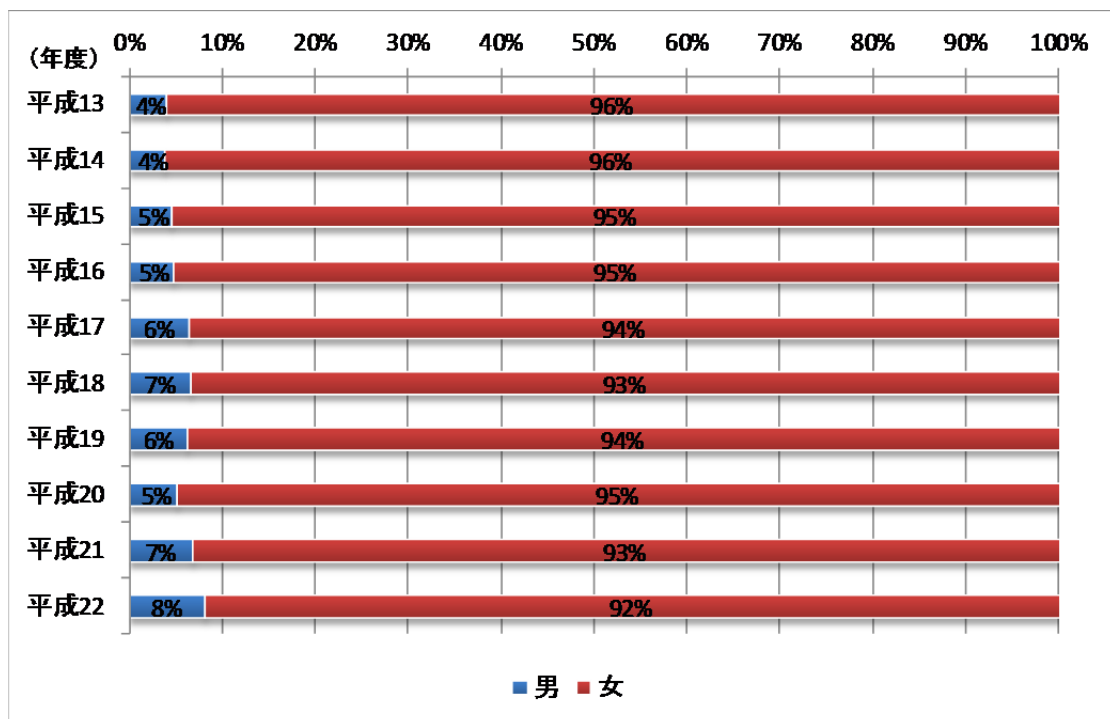
図 1-3 エステ・美容医療サービスに関する相談の契約当事者の年代推移



(注) PIO-NETのデータにより、当委員会が作成した。

無回答（未入力）は除く。

図 1-4 エステ・美容医療サービスに関する相談の契約当事者の性別推移



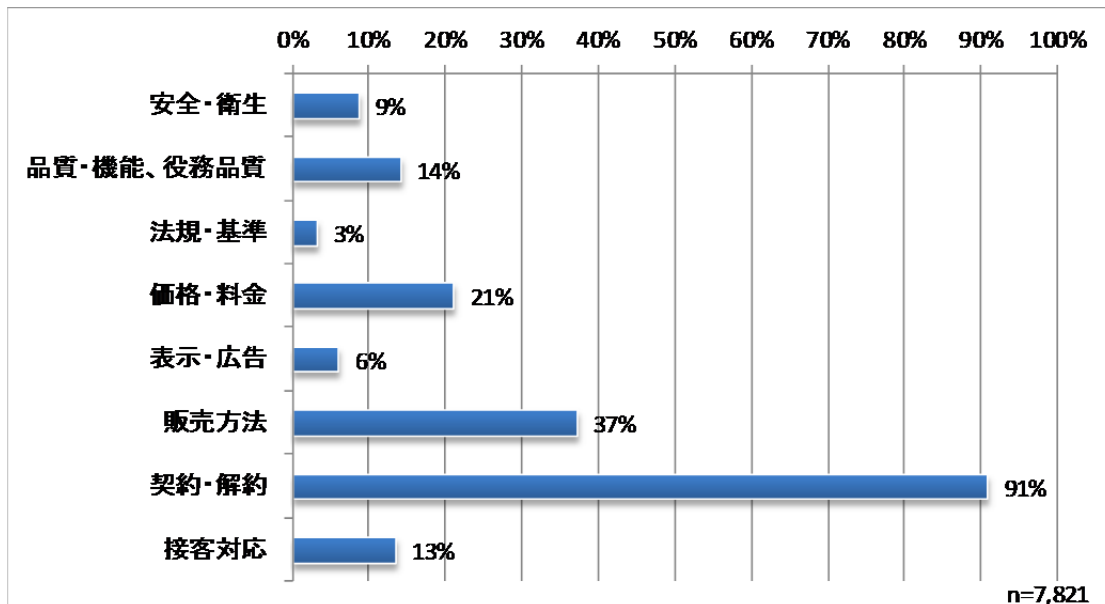
(注) PIO-NETのデータにより、当委員会が作成した。

団体等、不明、無回答（未入力）は除く。

## ウ 相談の内容別分類

- 平成22年度に寄せられた相談の内容別分類をみると、エステ、美容医療サービスともに「契約・解約」に関する相談が最も多かった。

図 1 - 5 エステに関する相談の内容別分類の割合（平成22年度）

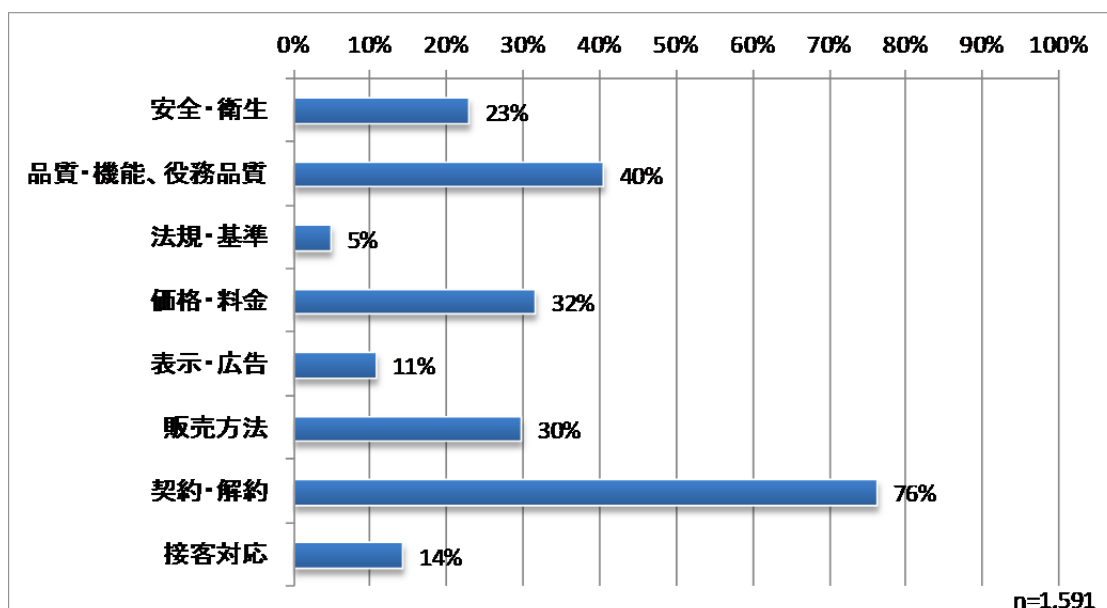


（注）PIO-NETのデータにより、当委員会が作成した。

「計量・量目、包装・容器、施設・設備、買物相談、生活知識、その他、無回答（未入力）」はごく少数もしくはゼロのため省略した。内容別分類は1件の相談につき最大4つまで付与できる。（以下、同じ。）

図 1 - 6 美容医療サービスに関する相談の内容別分類の割合

（平成22年度）



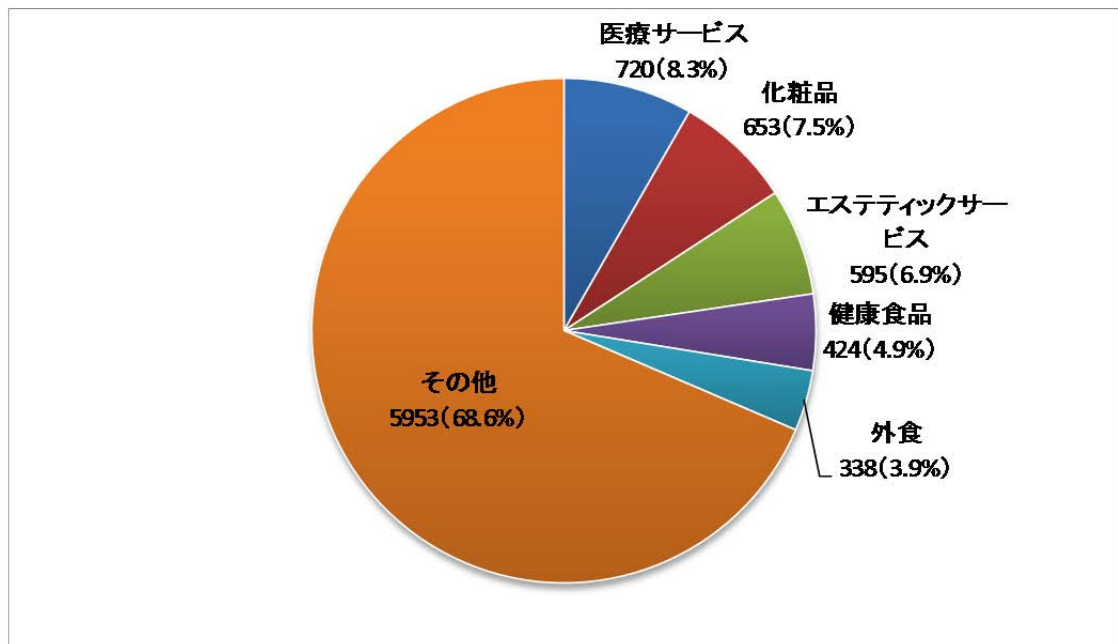
（注）PIO-NETのデータにより、当委員会が作成した。



## エ 危害情報の分類

- 平成22年度にPIO-NETに寄せられた危害情報（生命や身体に危害を受けた情報）8,683件を商品・役務名で見ると、「医療サービス」が720件（8.3%）で最も多く（うち「美容医療サービス」とみられるものは300件程度）、「エステティックサービス」は595件（6.9%）で第3位であった。

図1-7 危害情報の商品・役務名分類（平成22年度）



（注）PIO-NETのデータにより、当委員会が作成した。