

美容医療サービスの特商法規制対象について

平成27年11月6日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

増田悦子

本日の専門調査会に、ヒヤリングのためにご出席されている各団体の方々に感謝申し上げますと同時に、欠席することについて深くお詫び申し上げます。

美容医療サービスは 医師法、医療法、景表法等により規制を受け、また、業界団体としての自主規制もされていますが、そのトラブルは2012年度以降増加傾向となっており、2014年度は2011年度の1.5倍となっています（第3回消費者庁資料2）。

そもそも、現状のエステティックサービスの要件は、単純に読めば美容医療サービスも含まれるのではないかと考えられ、また、医療法による規制の効果がみられないことや、これからますます高齢化しアンチエイジングを目指す傾向が強くなると予測されることから、特定商取引法の特定継続的役務提供の規制の適用対象とする必要があります。

このたびの消費者庁の提案については、基本的に賛成しますが、消費生活相談窓口に寄せられる美容医療サービスの相談を踏まえ、以下の点について意見を述べます。

1 「美容の向上を主たる目的として行う医療行為」を規制対象とすることについて賛成します。

ただし、指摘されているように、美容目的か健康状態改善かについて、消費者と役務提供事業者の認識が異なるケースが想定されることから、役務提供事業者の説明義務が大変重要と考えます。すでに「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームドコンセントの取り扱い等について」が厚労省から出されていますが、それが適切に実行されていないことからトラブルが発生しています。施術目的、内容などに関する説明は、役務提供事業者による絶対的な義務です。さらには、健康状態改善、健康上必要なケースにおいては、健康保険適用の施術の可能性についても情報提供すべきと考えます。

美容の向上を目的として行ったにも関わらず、「専ら患者の健康状態の改善を目的としたものである」等の主張を行うケースについては、役務提供事業者が、合理的な説明ができない限りは美容の向上を目的としたものと推定することについて、賛成します。

2 期間「1か月を超える」・金額「5万円を超える」について

美容医療サービスはエステティックサービスと異なり、注射等の施術であるため即効性があります。1か月以内に複数回の施術をすることで効果が得られることもあると思われます。2013年度においては「1か月を超える」施術の期間の相談の件数が少ないとありますが、今後の相談の発生状況も踏まえて、1か月以内であっても複数回にわたる施術の契約も適用されるよう要望します。

3 対象役務の列挙について

具体的に列挙することで適用対象が明確になる点については賛成します。が、今後新たな施術方法が出てくる可能性が高いため、それらも含むような列挙にさせていただきたいと思います。

「美容医療サービスの広告を見て美容医療サービスを受けに行ったところ、カウンセラーによる検査を受け、健康上必要であると医師から説明を受け、ジムでの運動プログラムを勧められ医師との契約に至った。医師の診察もなく不審である。解約したい」などの相談も入っています。実態として美容目的であるにもかかわらず、健康目的を主張される可能性があるのと同時に、美容医療として対象役務に列挙されていません。エステティックサービスと美容医療サービス、そのどちらにも入らないサービスなど、区別がつきにくくなっている現状もあるため、列挙することについては注意が必要と考えます。

4 広告について

美容医療サービスに係る表示は、景表法の規制対象となり、美容医療機関が行う広告についても医療法の規制対象となっています。しかし、インターネット上のホームページにおける表示については、広告とはみなされず規制の対象外となっています。

美容医療サービスを受けるきっかけは、インターネット上のホームページなどであることが増加しています。「医療機関ホームページガイドライン」が示されているとしても、こうした相談の増加を踏まえれば、法律による規制が必要と考えます。

特定継続的役務提供の規制対象とし、他の特定継続的役務提供と同様に広告に関する規制をかけることが必要です。同時に医療法においても規制対象とすることを要望します。

《事例 脂肪溶解注射》

インターネットで、注射のみで1日で効果が表れる広告を見て、美容外科に話を聞きに行った。注射のみで3日ごとにスリムになっていく写真を見せられて、腹部に2ヶ月で2回注射を受ける脂肪取りの契約をして、クレジット払い80万円の契約をした。当日1回目の注射を受けたが1週間しても何の効果も感じられない。当日契約するつもりではなかったのに、強く勧誘されて契約することになったし料金も高額だったこともあり、解約したい。クーリング・オフできるか。

《事例 包茎手術》

息子がネットで包茎手術代6万円という広告を見て相談にいった。診察後、基本6万円だが、重度なので他の手術が必要で100万円以上かかると言われた。他を当たってみると息子は言ったが、他の方法で手術をしても、傷跡が残り再手術できないと言われ、その日のうちに手術を受けた。業者指定の個別クレジットで100万円を超えている。手数料も40万円が高額過ぎる。

5 説明責任について

美容医療サービスのトラブルの原因の分析において、「説明・広告内容と役務内容の不一致」「説明が不十分、虚偽の説明」「表示・説明と実際の価格の相違」を原因とする割合は、40%弱となっています（第3回消費者庁資料2）。広告を見て、話を聞きに行っただけなのにキャンペーン価格、モニター価格と言われて当日に施術を受けたという相談は多数あります。緊急性がなく、本人の同意が得られなければ刑事の傷害罪にもなる役務であることを踏まえ、施術の目的、効果の個人差、施術内容、危険性や副作用について、その消費者が理解し納得して判断できるまで十分に説明する義務があります。

その上で、書面交付義務、クーリング・オフ、中途解約、取消しなどの規定を導入することは大変有効だと考えます。

《事例 美顔》

インターネットで知った美容外科に電話やメールでやり取りし、無料相談に行った。その日のうちに2回で300万円の契約をして、1回目の手術（たるみとり、しみとり、リフトアップ、以前入れた鼻のシリコンをとる）を受けた。家に帰り、落ち着いて考えたら高額だし急かされて契約をした気持ちになった。手術後に腫れがでる説明はなく、鼻に関しては入れたシリコンをぬいても腫れないとの説明だったのに、目、鼻、顔の輪郭が腫れた状態である。今後の手術（たるみとり、美肌注射）は受けたくない。お金は一括で支払ったがキャンセルしたい。2回目の施術分は返金してほしい。契約書はもらっていない。

《事例 美顔》

インターネットで見つけた美容医療クリニックで若返りの施術を受けた。自分の血液を採取して機械にかけたうえで注射器で顔に注射するとしわがなくなり、若返るという施術だった。ネットでは3年間効果があるとあったが、医師から効果は1年と言われ、その日に施術を受けた。クレジットカードのリボ払い20万円である。手術後、2週間で効果が出ると言われたが、1ヶ月以上経っても全く効果がない。クリニックにやり直しか全額返金してほしいと言ったが、効果には個人差があるので何も出来ないと言われた。