

平成27年11月6日

第13回特定商取引法専門調査会

美容医療（継続的役務提供型）に関する都内の相談事例

東京都生活文化局消費生活部

1 レーザーによるシミ取り14回分の契約：解約したいが返金してくれない

クーポンサイトで、美容クリニックでレーザーによるシミ取りが2回受けられるクーポンを6,000円で購入し、クリニックに出向いた。医師でない女性カウンセラーから2時間ほどシミの説明を受け、「2回では足りないので14回の契約をしないか。」と勧誘された。アレルギーがあるので長期契約は不安であると伝えると、医師が現れ、レーザー施術は止めたほうがいいと言われた。ところが、女性カウンセラーは、お試してレーザーを照射してみるよう勧めてきたので、受けたい気持ちもあり承諾した。レーザー照射を受けると、微量だったせいか症状が出なかったので、契約することにした。契約金額は20万円ほどで、購入したクーポンの2回分の施術は受けられなくなるので、契約金額からクーポン代金分を減額すると説明された。

当日初回の施術を受けたが、お試しでは出なかったアレルギーの症状が後になって出てきた。やはり体質的に合わないと判断し、クリニックに解約を申し出たが、返金できないと言われた。返金してほしい。〔20歳代・女性〕

2 男性脱毛のAGA治療：解約清算方法に疑問

薄毛と脱毛に悩み、ネットで調べて出向いたAGA治療の専門外来のある美容クリニックに出向いた。医師ではない女性カウンセラーから、頭皮に直接注射で治療薬を注入していく1年間の治療と、処方薬1年分を、長期契約することで割引になるコースがあると説明され、100万円で契約した。

その日、初回の施術を受けたが、頭皮注射を何度も打たれ痛かった。効果には個人差があるが2回～3回ほどで効果が表れてくると言われたが、必ずしも自分に効果があるわけではないし、注射の痛みを考えると、今後の施術に不安を感じ、解約したいと思った。

長期間コースを解約する場合は、長期契約による割引の特典を失うことになるので、既に受けた施術については契約時の単価計算ではなく、1回当たりの通常料金で精算されるという規約にサインをしておき、返金額がとて少なくなる。〔40歳代・男性〕

長期契約時の頭皮注射の単価	38,850円
---------------	---------

通常時の1回当たりの単価	63,000円
--------------	---------

3 エステサロンに併設のクリニックでの痩身施術：次々販売

パソコンに届いたメールのアンケートに回答したところ、無料のエステ券に当選した。エステは初体験だったが、エステサロンに出向くと、女性エステティシャンから痩身エステを勧められた。太り気味だったこともあり契約を了承したが、この契約が発端となり、「併設のクリニックの治療コースと一緒に受けると、より効果的。治療コースを契約すると、エステを何回受けても無料にする。売り上げが落ちているから協力してほしい。」等と言われ、併設の美容クリニックとエステサロンの両方で次々に契約をしてしまい、サプリメントも購入した。

脂肪溶解注射と点滴の契約もあったが、施術を行う際は、併設のクリニックの医師による簡単な説明があった。しかし、医師と話す前に、事前にクリニックのサービスが受けられるポイントをエステティシャンから購入する必要があると言われ、「契約しても解約できるし返金する。新たな契約をすれば、現在受けている治療コースの既払金を返金する。」等と言われ、実際に少額の返金もあったので信用してしまい、言われるがまま高額な契約を繰り返してしまった。合計金額は900万円を超えてしまった。〔40歳代・男性〕

4 脱毛クリニックの閉院：未施術分の返金がない

クーポンサイトで、2万円で6回脱毛が受けられる美容クリニックのクーポンを見つけ、エステサロンの脱毛よりも、医療機関の脱毛の方が何かと安心と思い購入した。

クリニックに出向くと、「クーポンで購入した2回分だけで脱毛は完成しない。今日契約すればクーポンを購入した方にだけ案内する初回限定プランがある。」と言われ、30万円の契約を勧められた。脱毛を完成したいと思い、契約することにした。

ところが、3回目の施術が終わったところで、突然クリニックから「閉院のお知らせ」というハガキが届いた。対応窓口として、知らない会社の電話番号が書かれてあるが、何度電話をしても誰も出ない。クリニックの所轄保健所に問い合わせると、既に閉院の届が出されていたことが判明。

クリニックが突然閉院してしまい、今後の施術は受けられなくなった。受けていない分は返金してほしい。〔20歳代・女性〕

(参考：当日施術の美容医療に関する相談事例)

1 未成年者の受けた高額な包茎手術

数週間前から患部が腫れて痛みがひどくなり、専門的な医療機関を受診した方がいいと思い、ネット検索して見つけた男性専門クリニックの無料電話相談に電話をした。症状を話すと、無料診断があるので、午後にクリニックに来るよう言われた。その際に、未成年であることも告げていたが、親の承諾については何も言われなかった。「手術料金については学割があるので約6万円。通帳と印鑑を持ってくるように。」と言われ、出向いた。

医師から「腫れてひどい状態、このままでは水がたまって血液が止まり、亀頭部が壊死してしまう、緊急手術が必要。」と言われた。さらに「保険診療の医療機関ではきれいに治らないかもしれない。当院は自由診療だが、きれいに治せる。本当は80万円だが、学生だから50万円がいい。」等と説明された。高いとは思ったが、危険な状態と言われたうえに、他の医療機関で失敗した人の写真を見せられ、当該クリニックで手術を受けるしかないと思い、当日の手術を承諾した。

手術後、クレジットの申込書を書くよう言われた。親に話をしていないので、保証人欄を空欄にしたところ、「ここに記入しても保証人にはならないので親の名前を書いて。」と言われ、父親の名前を記入した。後になり、高額でもあり、親の同意を得ずに行った手術なので不安になった。〔10歳代・男性〕

2 手術台の上で追加施術を勧誘された長茎手術

仮性包茎であることに以前からコンプレックスを抱いていた。仮性の場合、必ずしも手術が必要でないことはわかっていたが、見た目を改善したいと思い、ネット検索で知った男性専門の美容クリニックに出向いた。

当初、クリニックのHPでは、20万円～30万円程度の手術金額が出ていたが、診察時に医師から、「貴方の場合、腹部の脂肪に陰茎が埋没している偽装包茎である。包茎手術よりも長茎術を受けた方がいい。1本8万円の特殊な糸を3本使って腹部から引き出す方法だ。永久保証付きである。」と言われ、80万円の手術を勧められた。想像を超えた金額に「ムリです。」と答えると、医師から、長茎術を受けた患者の術前・術後の写真を見せられ、「糸が切れて再施術をしたケースは1件もない。68万円に値引きをする。」と提案された。医師は腕前には確かな自信があるのだと思い、68万円という料金提示に悩みながらも手術を了承した。

手術台で麻酔を打たれ施術が開始されると、医師から、切らない術式だけでは包皮が戻る可能性があるとの説明で、切亀頭増大術も追加するよう勧められた。増大術には3種類の液体があり、一度注入すると永久的に効果が持続する液体は1ccが20万円と言われた。「貴方の場合、長茎術と増大術の両方を行うことで包茎はほぼ完治できる。」と30分ほど粘られ、手術台の上で承諾した。施術後100万円以上の契約書にサインをした。

術後2日目に包帯を外すと、患部は以前と何ら変わりのない状態であった。6日後、「プツン」と糸が切れた感覚があり、20日後に、再度「プツン」とした感覚を覚えた。効果は全く感じられない。契約を取り消せないか。〔20歳代・男性〕

3 希望していなかったが強引に勧められた顔のリフトアップ手術

ネット広告で見た、4日間連続のダイエット施術を知り、お腹周りの脂肪を減らす目的で美容クリニックに行った。1時間ほどカウンセラーの女性と話し、その際に肌質を改善するレーザー治療も受けてみたい旨を伝えた。すると、このレーザーはダウンタイムがあり、一時的に日焼けの症状が出て肌がカサカサになると言われたため、ダウンタイムのある施術は希望しないと伝えた。

次に、話が医師に代わり、「今日顔のリフトアップを行うと決めれば、お腹周りの脂肪を減らす施術と顔のレーザー施術を無料にする。」と言われた。最初100万円以上の料金を示され、何度も断ったが、徐々に値段を下げられ、断り切れず50万円のクレジットの分割払の申込書にサインをした。クレジット会社の審査に通らなかったため、断る口実ができたと思ったが、「院内ローンがある。」と言われ、断れなくなり、当日の施術を承諾してしまった。仕事の都合もあり、ダウンタイムが必要となる施術は受けないと申し出て、レーザーの施術は後日にしてもらった。

施術がはじまると、「ブスッ」と鈍い音がして頭に鋭い痛みを感じた。リフトアップ術について、顔に糸を通して引き上げるという具体的な内容の説明はなかった。何とか気持ちを落ち着かせようとしたが、深い後悔とショックで気が動転していた。

施術後、顔面に内出血が見られ、腫れと痛みで十分口を開けることもできない。2度クリニックに連絡をし、痛みがあることなどを訴えたが、何も対応がない。痛みが強く不安な気持ちでいる。〔20歳代・女性〕

4 高額すぎる二重瞼埋没法手術

新聞の折り込み広告で知った美容クリニックに、瞼の弛みについて話だけ聞くつもりで出向いた。クリニックでは、カウンセラーの女性から「瞼が垂れている。」と指摘され、眼瞼下垂の手術をするべきと勧められた。

「1針60万円、左3ヶ所、右4ヶ所を糸で止める方法で、420万円ほどの費用がかかる。今日手術を受ければ1針分を値引きする。」と言われた。瞼が弛んでいることは自覚していたので、値引きをしてもらえらるならと思い、勢いもあって手術を承諾し、即日手術を受けてしまった。医師の診察では、手術を契約したことの確認と、分割払いについて説明されたが、手術についての詳しい説明はなかった。

友人に相談すると、不必要な手術だったのではないかと言われ、手術方法もよく理解せず、医師ではない女性からの説明を鵜呑みにし、勧められるがまま手術を決めたことに後悔している。〔50歳代・女性〕

「若返りのプチ整形」のほずが・・・残ったのはローンと後遺症！ ～選択肢を与えず、一方的に特定の施術を勧める美容クリニックにご注意を～

テレビや雑誌などで「アンチエイジング」「プチ整形」という言葉をよく聞くようになり、美容クリニックでの施術(手術)を容易で身近なものとする人が増えてきているようです。

しかし、美容クリニックを受診したところ受診目的と違う施術を勧められた、施術に関する詳細な説明がないまま高額な施術が行われた、などの相談が寄せられるようになっていきます。

美容医療は、病気の治療や予防のための医療ではありません。後悔することのないよう、施術の必要性やリスクなどをよく考え、慎重に判断することが必要です。

相談事例1 < 痩身目的で受診したつもりが「顔のたるみ取り」に >

痩身目的で脂肪を減らす施術を受けようと思って美容クリニックを受診したところ、医師から「脂肪を減らす施術を無料にしてあげるから、顔のたるみを取る施術をしてみないか」と勧められた。示された料金は100万円と高額なこともあり断ったところ「今すぐに決めるのであれば半額でいい」と言われ、断りきれずに、ローンを組んで施術を受けた。施術後すぐに、顔が痛み出し、口を開けることもできない。施術内容について、事前に詳しい説明もなかった。 (20歳代 女性)

相談事例2 < 「商品券を使って無料」のつもりが80万円の出費 >

数年前に利用した美容クリニックから商品券が届いた。せっかくなので、その商品券を使って頬にヒアルロン酸注射を受けようと思い美容クリニックを受診したところ、医師から「注射よりもプチ整形のほうがよい。翌日の仕事にも支障はない」と言われ、すぐに施術を受けた。しかし、施術後、口を動かすと激しく痛むようになり、夜も眠れず、仕事にも行けない状況で、精神的な苦痛も大きい。施術料金は80万円であり、商品券では到底まかないきれない額であった。 (50歳代 女性)

相談事例3 < 医師ではない人からの説明で契約 >

「ヒアルロン酸を注入して顔のたるみを取る」という広告を見て美容クリニックを受診したところ、医師ではない人から、「より効果があるフェイスアップ」を強く勧められた。不安はあったが、「今日なら安くする」と言われその場で120万円の契約をした。施術後、顔が引きつった感じがあり頬を動かすと顔がゆがむ。人と顔を合わすのが怖い。2カ月たった今も痛みがあり、施術料を支払いたくない。 (40歳代 女性)

消費者へのアドバイス

★ 即断・即決は避け、冷静な判断を！

美容医療は、病気の治療や予防のための医療ではなく、今すぐに施術を受けなければいけない、というものではない一方、施術によっては痛みや後遺症などのリスクがあります。

「高額な手術のほうが効果がある」「今日だったら特別に割引」「今決めれば、他の施術を無料で」などと言われても、その場ですぐに決めずに、一度帰宅するなどして冷静に考える時間を作ることが大切です。その日のうちの施術を強く勧めるクリニックには注意しましょう。

★ 医師から十分な説明はありましたか？

施術について、事前に必ず医師から説明を受けましょう。

患者の意思決定にあたって、医師には患者に対して十分な情報を提供する責任があります。施術方法・内容、他の選択肢の有無、施術によって得られる効果の度合い、ダウンタイム(回復するまでの期間)、起こりうる合併症や後遺症のリスクについて、担当の医師と十分話し合ひましょう。

少しでも不安や疑問があれば、施術をやめる勇気も必要です。

★ 高額な費用となることもあります！

美容医療はほとんどの場合、保険診療の対象ではなく、診療費の全額を患者が負担することとなります。また、保険診療と違って、各医療機関が自由に料金を設定することができるため、予想以上に高額な施術費用となることがあります。

施術費用だけでなく施術後の通院に要する費用などについて、納得いくまで説明を求めましょう。

★ 広告だけで判断していませんか？

雑誌やフリーペーパー、ホームページの広告の中には、著しく事実と異なる表示や優良、有利と誤認させる表示がある場合があります。また、安さだけを強調し施術の具体的内容が表示されていない広告もあります。広告だけで判断せずに、必ず医師の説明を納得行くまで受けましょう。他の医療機関と比較することも有効な手段です。

★ 消費生活センターに相談を！

契約内容に疑問が生じたときや事業者の対応に不審な点があるときには、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)

※ 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>