

2015年3月3日
独立行政法人国民生活センター

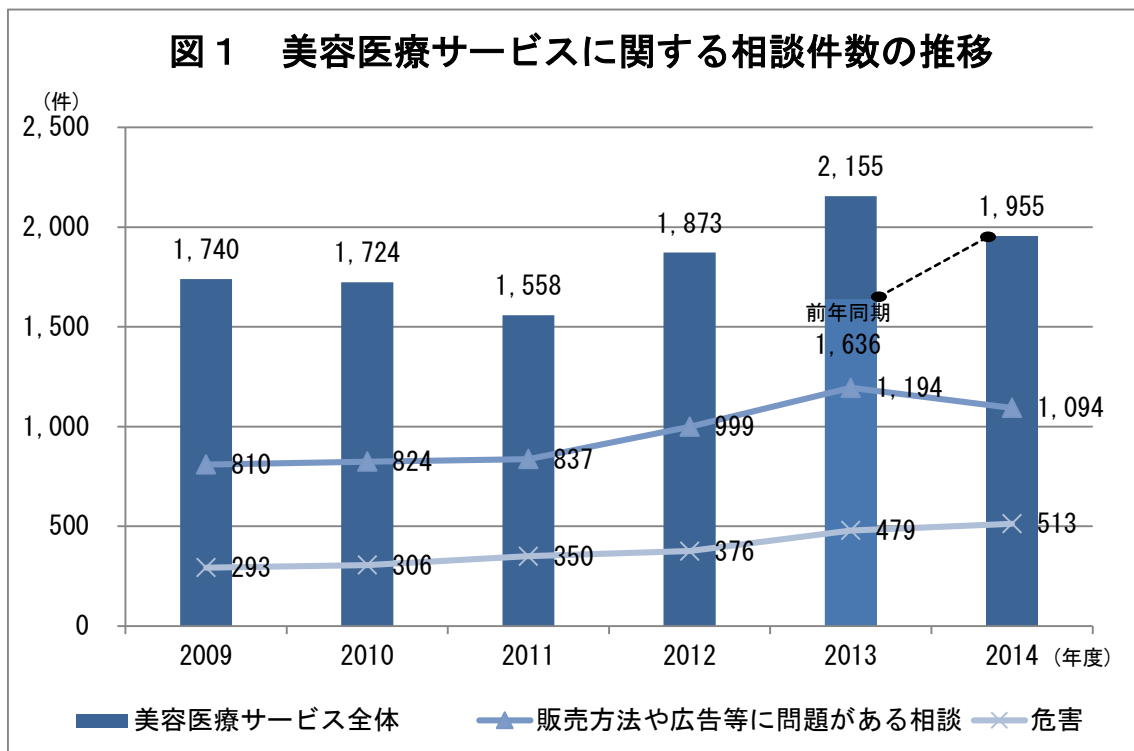
美容医療サービスに関する相談の概要

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、2009年度から2014年度までの間に11,005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、5,758件だった。年度別に見ると、美容医療サービス全体、販売方法や広告等に問題のある相談、危害の相談の件数はともに増加傾向にある(図1)。2014年の相談件数は、美容医療サービス全体が1,955件(前年同期1,636件)、販売方法や広告等に問題のある相談は1,094件(前年同期893件)、危害の相談が513件(前年同期348件)といずれも2013年度と比較して増加している。

(以下では、販売方法や広告等に問題のある相談の5,758件を対象とし、不明、無回答を除いて分析する。)



※2015年1月31日までの登録分

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。

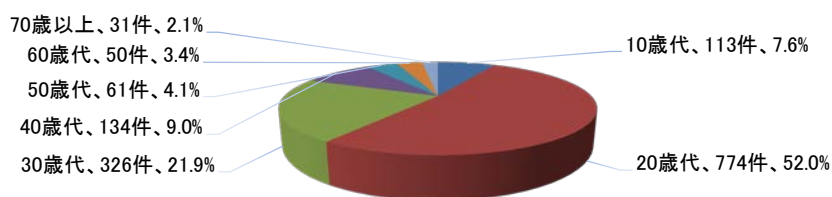
² 美容医療サービスとは、医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科、植毛などの「美容を目的とした医療サービス」を指す。データは2015年1月31日までの登録分。

(2) 契約当事者の属性等

- 年代別では、20歳代が2,150件(38.8%)、30歳代が1,282件(23.1%)、40歳代が872件(15.7%)で、平均年齢が36.0歳だった。若年層のトラブルが多い。
- 性別では、女性4,199件(73.3%)、男性1,526件(26.6%)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37.8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30.9歳で、20歳代の契約者が半数以上を占める(図2)。

図2 性別・年代別相談件数

【男性の年代別件数】(不明・無回答を除く1,489件)



※2015年1月31日までの登録分

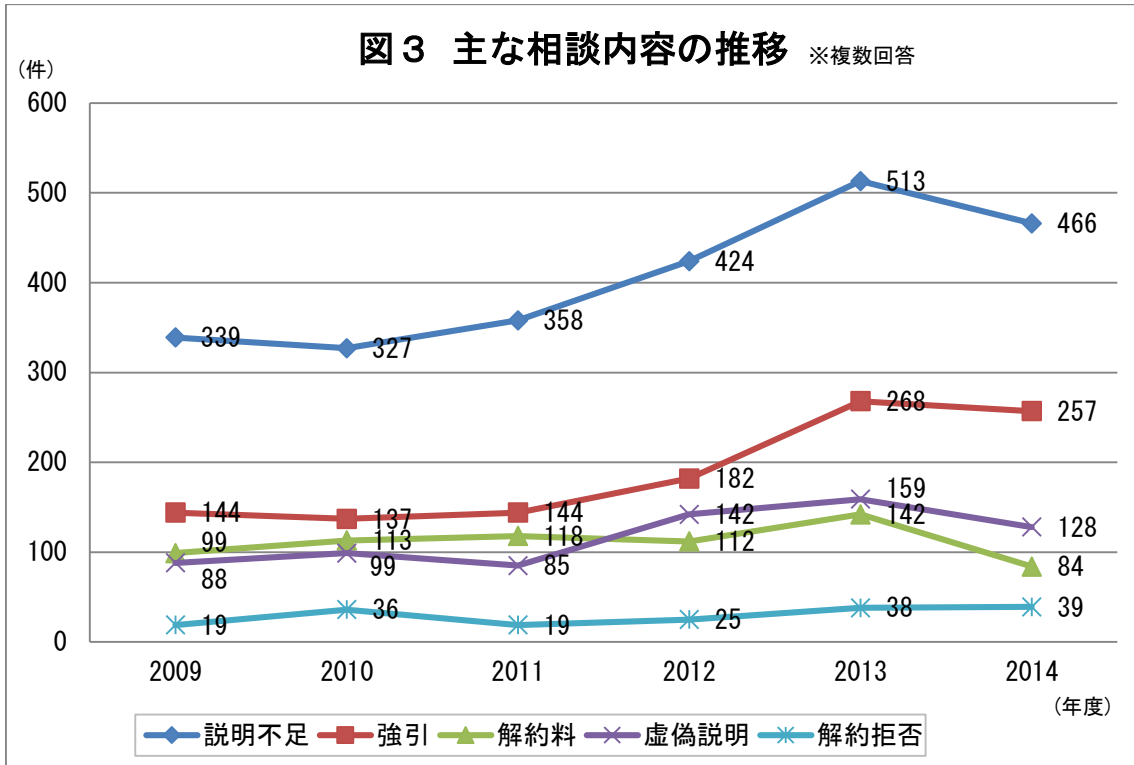
【女性の年代別件数】(不明・無回答を除く4,055件)



※2015年1月31日までの登録分

(3) 相談内容(複数回答)

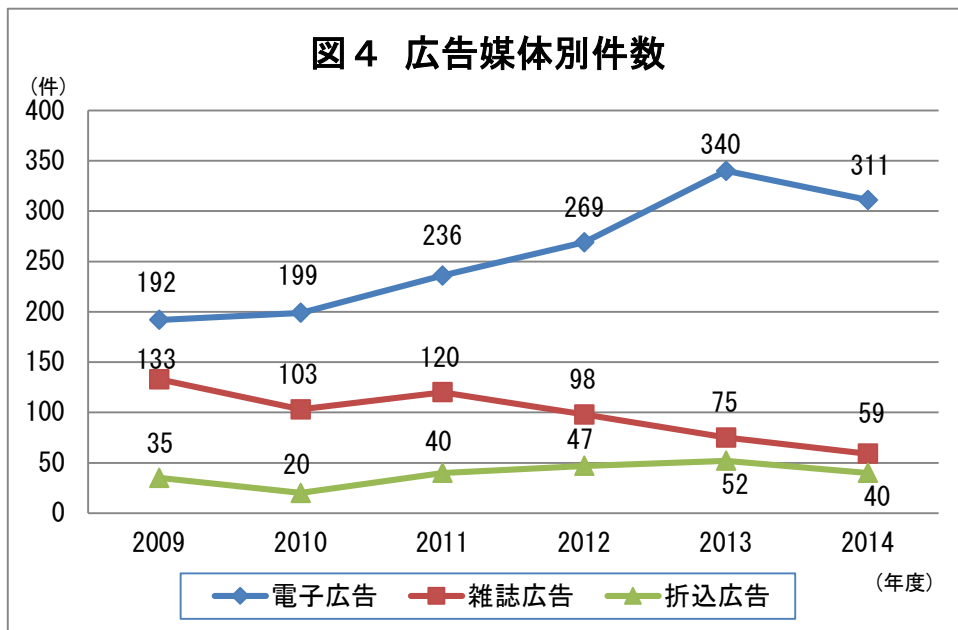
- 相談者の主な申し出は、お金を返してほしいという「返金」が1,534件(26.6%)、そのほか、キャンセル料が高いなどの「解約料」が668件(11.6%)、解約を拒否されたという「解約拒否」176件(3.1%)などであった。
- 料金が低いという「高価格・料金」は2,626件(45.6%)であった。
- 説明に関する相談は、説明が足りなかったという「説明不足」が2,427件(42.2%)、説明にうそがあったという「虚偽説明」が701件(12.2%)で増加傾向であった。
- 勧誘方法などが強引だったという「強引」は1,132件(19.7%)で増加傾向であった。



※2015年1月31日までの登録分

(4) 広告媒体 (複数回答)

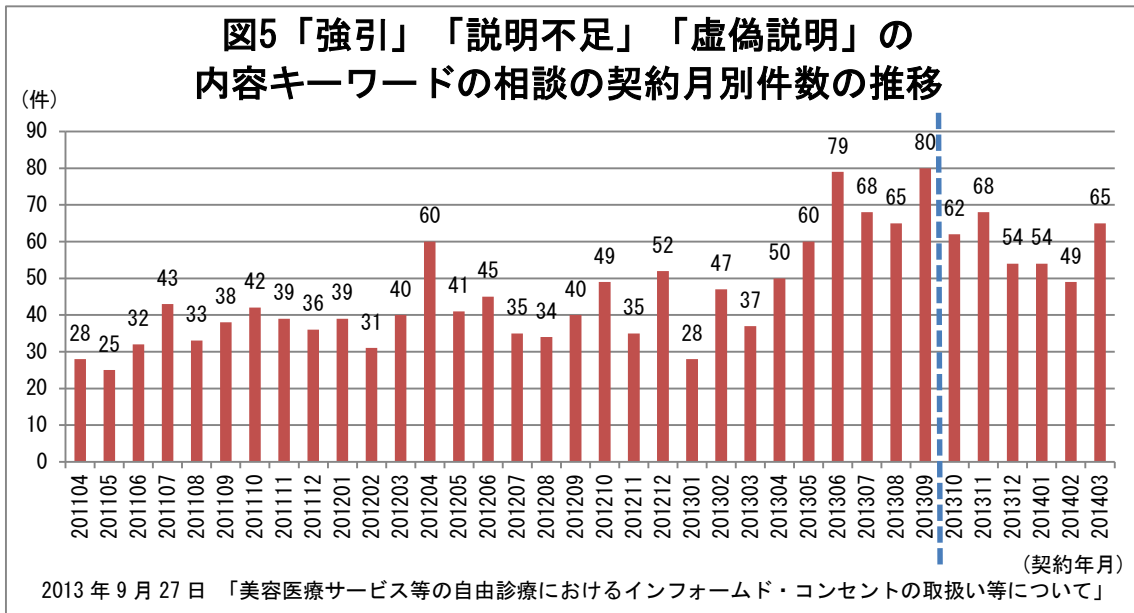
- 美容クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体をみると、2013年度は電子広告（ホームページ、ネット広告等）が2009年度と比較して1.5倍以上に増加している。雑誌広告は減少傾向にある（図4）。



※2015年1月31日までの登録分

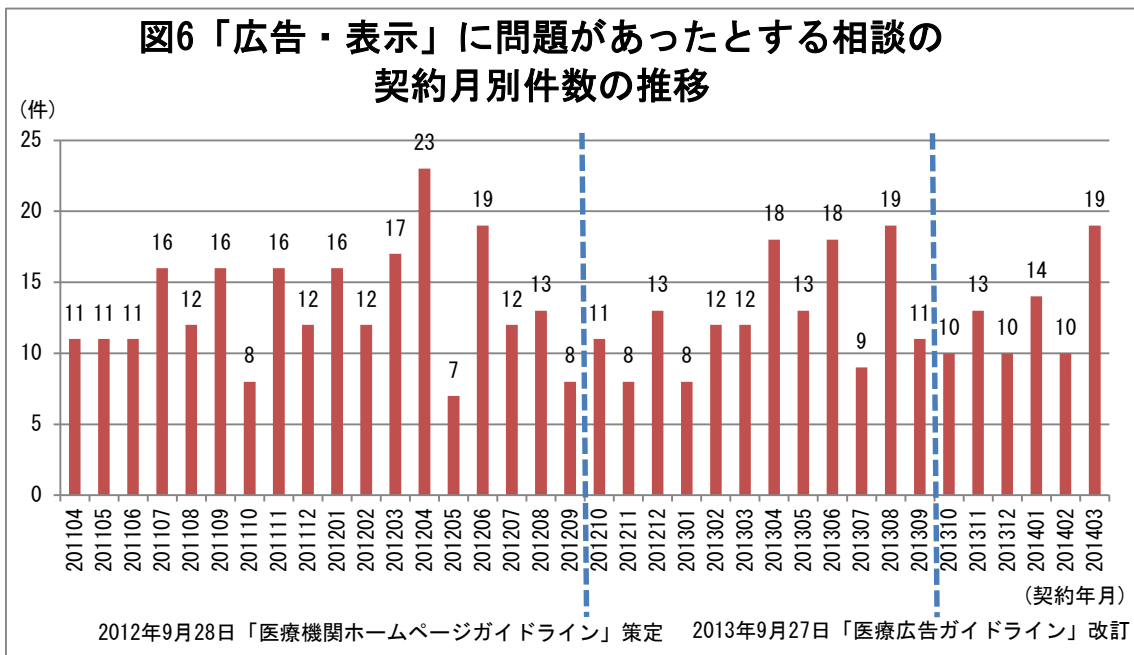
(5) 契約年月別にみた相談件数の推移

契約年月別の相談件数の推移をみると、厚生労働省の通知等発出前後では相談件数に大きな差はない。



※2015年1月31日までの登録分

※契約年月を特定できる相談のみ分析



※2015年1月31日までの登録分

※契約年月を特定できる相談のみ分析

3. 相談事例

【事例1】事前説明と異なり、効果がなく、痛みを伴う高額なリフトアップ

1週間前、顔の脂肪とほうれい線が気になっていたもので、インターネットで調べて、10万円程度で脂肪溶解注射を受けようとクリニックに行った。医師に希望の施術と「ダウンタイム³のない施術を受けたい」と伝えたら「リフトアップをすれば永久的に効果が持続するので、今後美容整形にお金をかける必要はない。痛みもダウンタイムもない」「約400万円の手術だが、モニターになれば約140万円にする」と勧められ、フェイスラインがきれいになった女性の写真を沢山見せられた。当初の予算よりはるかに高額なので悩んでいると、「一番お得な内容だ」と強調され、契約することにした。施術内容の詳しい説明やリスク説明はなかった。頭金をクレジットカードで支払い、残金はローンを組んだ。手術は後日にしたかったが、医師に勧められてその日に施術を受けた。手術後、効果はないが、こめかみや頬に痛みが強く何も食べられない状態が続いている。内出血もひかない。事前の説明と違うので返金してほしい。(契約当事者：30歳代 女性 給与生活者)

【事例2】「9万円から」との広告だったが86万円の施術を勧められた男性器の治療

性器にできたできものを治療したくて、インターネットですぐに手術をしてくれるクリニックを探した。クリニックのホームページには、「(施術代金は)9万円から」「無料相談を受け付けている」と書いてあった。10万円前後で施術が受けられるのであればと思い、クリニックに出向いた。すると医師から「放っておくともっとひどくなる」と言われ、恐ろしくなるような写真をたくさん見せられた。「症状によって金額は変わる。あなたの場合は治療費約60万円、再発防止のためには包茎手術もしたほうがよい」と言われ合計約90万円の契約をして、施術を受けてしまった。帰宅後、インターネットで他のクリニックの情報を調べ、あまりにも高額な契約をしてしまったと思った。適正な金額のみを支払いたい。(契約当事者：30歳代 男性 給与生活者)

【事例3】カウンセラーに長時間勧誘されて契約した植毛治療

インターネットに植毛の広告が出ていたのでクリックすると、クリニックのホームページにアクセスした。「植毛の無料カウンセリングを行っている」と記載があったので電話で申し込んだ。カウンセリングに行くとアドバイザーと名乗る女性から「今すぐに植毛したほうがいい。今日、数日後のキャンセルが出たから予約ができる。この場で契約すれば料金が安くなる」と本来は約150万円の施術を約120万円で受けられると勧められた。契約するか迷っているとローンの仮審査を受けさせられ、その後もアドバイザーが施術の説明や検査を行った。「通常だったらこれほど安くできない。他のクリニックより安いし、技術力も違う」と来院から数時間勧誘され続け、断りきれずに予約を入れた。医師の診断は全く受けていない。解約したいが、アドバイザーからは「キャンセルはできない」と言われたし、受け取った説明書面には契約直後の解約でもキャンセル料が10万円かかると記載さ

³ 施術による痛みや腫れのため、通常の生活に戻るまでの時間。

れている。無条件で解約できないか。

(契約当事者：20歳代 男性 給与生活者)

【事例4】「現金がない」と断ると、ATMで引き出して支払わされたクマ取り治療

タウン誌に出ていた「約5万円で目の下のクマが取れる」という広告を見て、クリニックに電話し、本当にその価格でできるか確認した上で、カウンセリングを受けにクリニックに出向いた。しかし、クリニックではカウンセラーから複数のオプションをつけた約30万円の施術を勧められ、「他院の医師がたまたま来ている。有名な医師で今日を逃すといつになるかわからない」などと言われた。「手持ちの現金がない」と断ろうとしたが、「すぐ近くに銀行のATMがあるから下ろしてくるように」と言われ、保険証を取り上げられて仕方なく現金を下ろしに行った。その後、初めて医師が診察し、触診もせず、すぐに手術された。しかし、事前説明のとおりのできなかったようで、自分の意向を確認せず二重まぶたの埋没手術をされた。後日、涙が出るのでまぶたの糸は取ってもらった。不要な施術だったと思うので返金してほしい。(契約当事者：30歳代 女性 家事従業者)