

美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議の概要

美容医療サービスに関する消費者トラブルが跡を絶たない。当委員会は平成23年度に厚生労働省等に対して対策を講ずるよう建議を發出し、一定の対策が講じられたが、その効果は十分でなく、相変わらず消費者トラブルが発生している。特に美容医療サービスに係るホームページには不適切な情報提供が存在し、患者に対する施術前の事前説明・同意も十分でない状況にあることから、当委員会は、厚生労働省に対して必要な措置について建議する。

問題点

ホームページでは不適切な情報提供が存在！

- 厚生労働省は、「医療機関ホームページガイドライン」を策定するなどの対策を講じたが、**改善が進んでいない。**
- 医療機関のホームページについては、**医療法の広告規制の対象外**のため、立入検査や、改善命令などの行政処分が行われていない。

事前説明・同意に係るトラブルも増加！

- 相談事例には**あたかもリスクが少ない施術と勘違いさせるような説明**や、様々な理由を付けて**即日施術の決断を迫るケース**が見られる。
- 厚生労働省は、「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・コンセントの取扱い等について」を通知しているが、**指導基準が明確ではないため、具体的に何をすべきで何をしてはいけないのかが不明確なものとなっている。**

建議事項

1. 医療機関のホームページの情報提供の適正化

- 医療機関のホームページを医療法上の「広告」に含めて規制の対象とすること。
- 少なくとも医療法及び医療法施行規則に基づき「広告」に対して禁止している以下の類型については、医療機関のホームページについても禁止すること。
 - ・内容が虚偽にわたる広告
 - ・他と比較して優良である旨の広告
 - ・誇大な広告
 - ・客観的事実であることを証明できない内容の広告
 - ・公序良俗に反する内容の広告

2. 事前説明・同意の適正化

- 厚生労働省通知の解釈や指導の基準(Q & A)を速やかに示した上で、患者に対する施術前の説明を適切に行い、患者の理解と同意を得た上で施術を行うべきこと、即日施術を厳に慎むべきことを徹底すること。
- 消費者に対して、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項について医療機関にチラシを備え置くなどして、注意喚起すること。

3. 苦情相談情報の活用

- PIO-NETや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用を図るとともに、同センター相談窓口を消費者へ周知を図ること。
- 行政手続法に基づき、国民が、法令に違反する事実を発見した場合に、行政機関に対し処分や行政指導を求める仕組みの活用を図ること。

- ⊕ 医療機関ホームページガイドラインが遵守されていない疑いのある事例 (事務局調べ)

【他との比較等により自らの優良性を示そうとするもの】

“リピート率No.1”

“アイドルさんが選んだ法”

【手術・処置等の効果・有効性を強調するもの】

二重瞼の施術前後の比較写真について、施術前は化粧をしていないと思われるが、施術後はアイシャドウやマスカラなどを使用している

【特定の手術・処置等の有効性を強調することにより、有効性が高いと称する手術等の実施へ誘導するもの】

“生着率が100%を超えた”旨の表現

“100%生体に安全”

事前説明・同意に問題のある相談事例 (PIO-NETより)

【施術の安全性について個人差がある旨を伝えない】

事前の説明では…

ヒアルロン酸入れ放題のネット広告を見てクリニックに行った。翌日大事な用事があったので、医師に簡単な説明を受けた際に、ダウンタイムがあるか尋ねたところ、ダウンタイムはないと言われたので施術を受けた。

実際は…

しかし、変なところにヒアルロン酸が入ったのか、ほうれい線からずれたところが膨らんだままになった。2年たってもしこりが残っていたのでクリニックに出向いたが改善しなかった。

【痛みがないと言われたが、実際には痛みが残った】

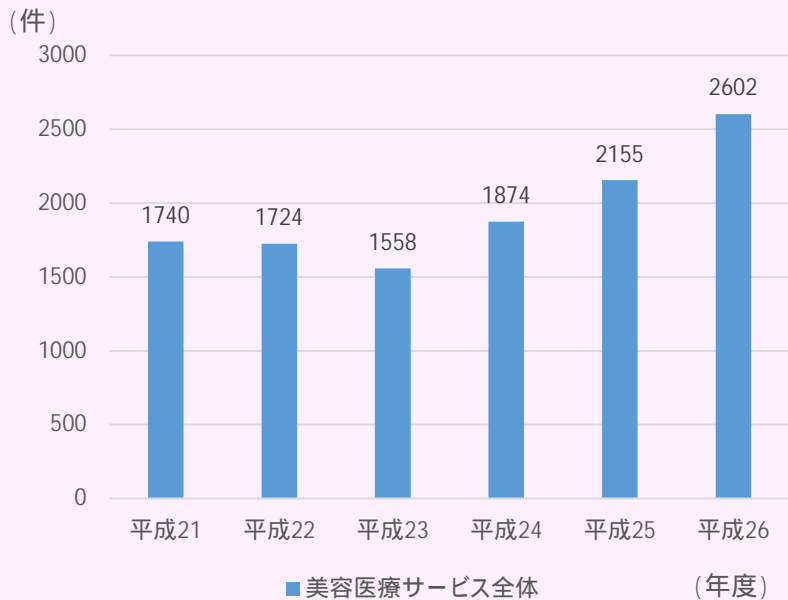
事前の説明では…

お試しだけのつもりだったが高額なフェイスリフトの勧誘を2時間受けた。カウンセリングの担当者が「痛みはない。私も受けた。その日に友人と飲みに行った」と言っていた。

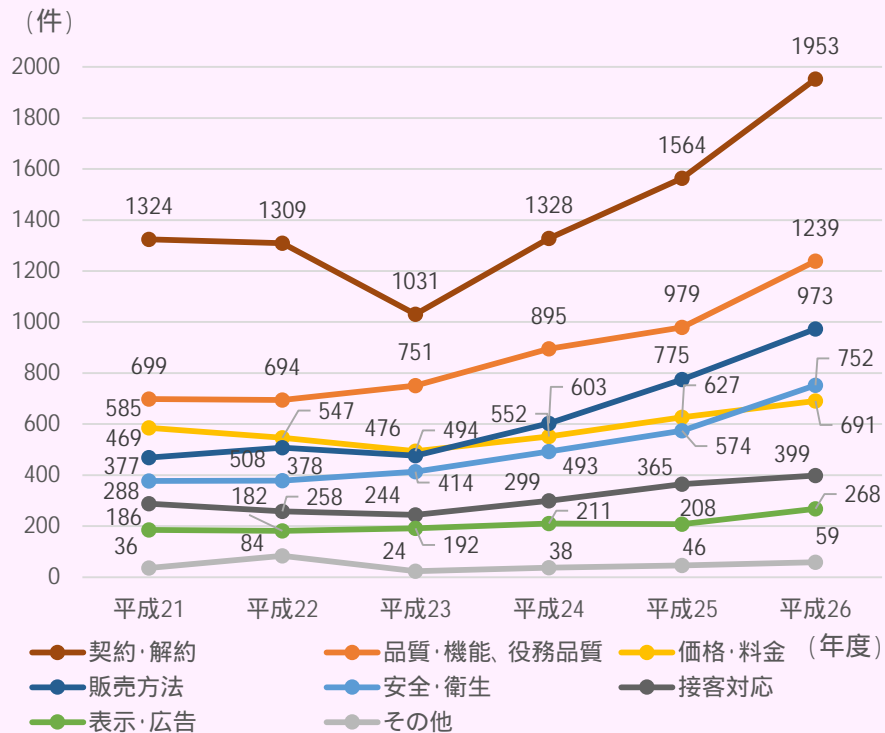
実際は…

麻酔中も痛く、頭の中まで糸を通すのが分かった。腫れは2～3日で引いたが、こめかみから頭にかけてズキズキ痛み、今でも時々痛み、市販の薬を飲んでいる。

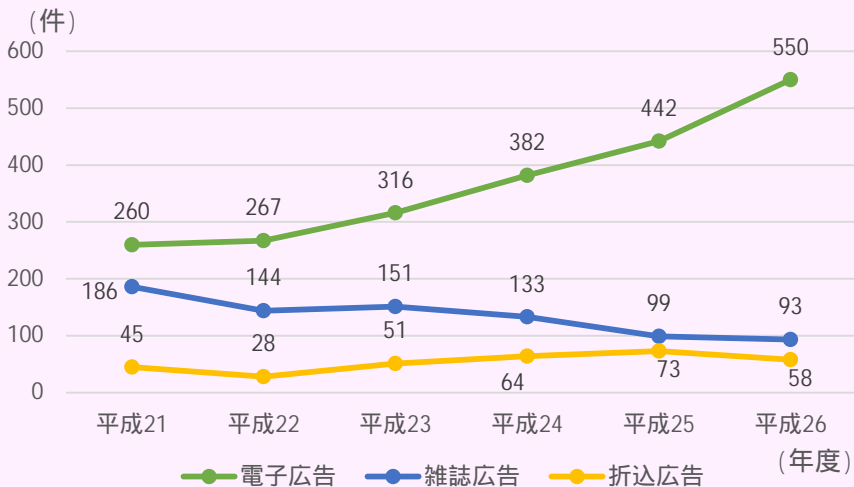
美容医療サービスに関する相談件数の推移



美容医療サービスに関する相談の内容別分類の推移



美容医療サービスを利用するきっかけとなった広告媒体



美容医療サービスにおける事前説明・同意に関する相談件数

