

事務連絡
平成28年9月15日

各

| |
|--------|
| 都道府県 |
| 保健所設置市 |
| 特別区 |

 衛生主管部（局） 御中

厚生労働省医政局総務課
厚生労働省医政局医事課

「60歳以上の女性の美容医療トラブルが高額化！一しわ取り注射で1,300万円もの請求が……」の送付について（依頼）

美容医療サービスの施術に関する相談について、60歳以上の女性を中心に深刻な高額請求トラブルが発生している中で、料金が明確な基準に基づいて請求されているのか不明である事例や、費用を明確にしないまま施術をされ、高額請求された事例等、費用に関するトラブルが目立つこと等を踏まえ、その実情を周知するため、今般、独立行政法人国民生活センターより「60歳以上の女性の美容医療トラブルが高額化！一しわ取り注射で1,300万円もの請求が……」（別添参照）が公表されました。

美容医療サービス等については、これまでも、インフォームド・コンセント及び医療機関の広告等の適正化に向けて適切な対応や周知を依頼してきたところですが、改めて関係通知等をご確認いただき、引き続き、貴管下の関係団体、医療機関等への周知徹底や適切な指導等をお願いいたします。

また、医師でない者が診断を行っている等の医師法(昭和23年法律第201号)に違反する行為に関する情報に接した際には、適切な指導等を行うほか、必要に応じて、警察等の関係機関と適切な連携を図られるようお願いいたします。

なお、広域的にトラブルが発生している事案について把握した場合には、関係自治体に情報提供等を行うとともに、厚生労働省へ報告をお願いいたします。必要があると認める場合には、厚生労働省から関係自治体へ情報提供等を行います。

また、全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O－N E T）に登録された美容医療サービスの相談件数が増加している状況を踏まえ、美容医療に関する消費者、患者向け注意喚起資料を作成しましたので、貴自治体内にて関係部署と適宜連携の上、例えば自治体内の受付窓口に備え置く等、地域住民に対する注意喚起の際にご活用いただきますようお願いいたします。

(関係通知等)

- ・ 「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 号厚生労働省医政局医事課長通知)
- ・ 「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)」 (平成 19 年 3 月 30 日医政発第 0330014 号医政局通知、平成 25 年 9 月 27 日一部改正)
- ・ 「消費者行政担当部局から提供された美容医療サービスに関する情報への対応について (依頼)」 (平成 24 年 3 月 23 日付け医政総発 0323 第 11 号・医政医発 0323 第 2 号厚生労働省医政局総務課長・医事課長連名通知)
- ・ 「医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針 (医療機関ホームページガイドライン) について」 (平成 24 年 9 月 28 日付け医政発 0928 第 1 号厚生労働省医政局長通知)
- ・ 「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」 (平成 25 年 9 月 27 日付け医政発 0927 第 1 号厚生労働省医政局長通知)
- ・ 「美容医療サービス等に関する苦情相談情報の活用について (依頼)」 (平成 28 年 1 月 7 日付け医政総発 0107 第 1 号厚生労働省医政局総務課長通知)
- ・ 「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関する質疑応答集 (Q&A) の送付について」 (平成 28 年 3 月 31 日付け医政局総務課事務連絡)

以上

(照会先)

厚生労働省医政局総務課 鈴木、家田

TEL:03-5253-1111 (2519)

FAX:03-3501-2048

厚生労働省医政局医事課 中村

TEL:03-5253-1111 (2569)

FAX:03-3591-9072

報道発表資料

平成 28 年 9 月 15 日
独立行政法人国民生活センター

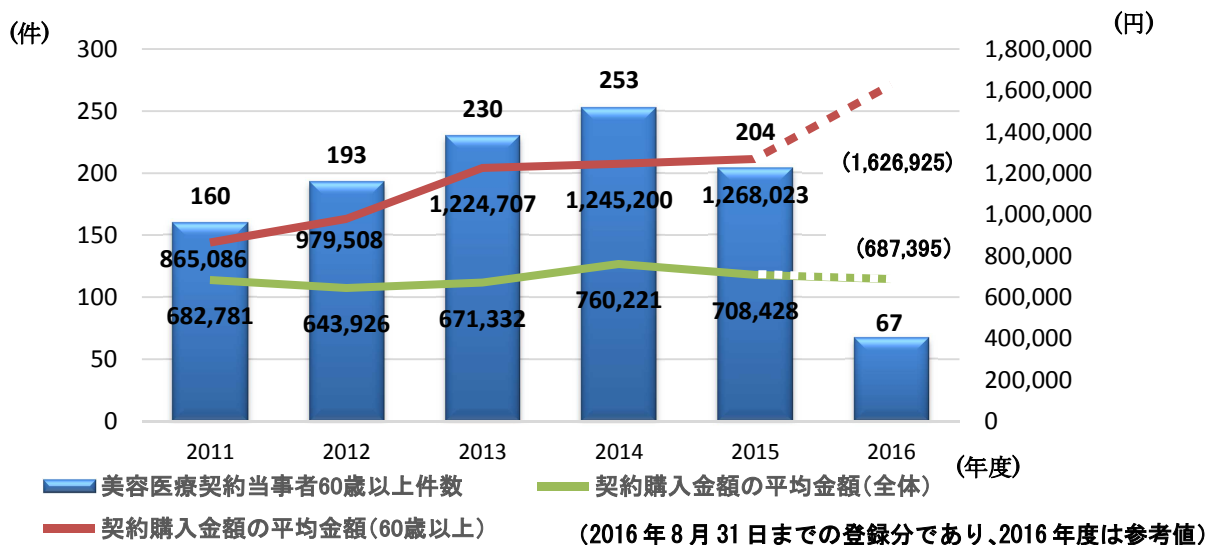
60 歳以上の女性の美容医療トラブルが高額化！ — しわ取り注射で 1,300 万円もの請求が… —

近年、全国の消費生活センター等に寄せられた美容医療サービス¹に関する相談をみると、60 歳以上の相談件数は 2014 年度がピークであるものの、契約購入金額は年々高額化しています（図 1）。

自由診療が中心である美容医療では、施術費用は個々のクリニックで自由に設定できます。しかし、注射を数本打たれ 1,000 万円前後の請求を受けた事例が複数みられる等、深刻な高額請求トラブルが 60 歳以上の女性を中心に発生しています。また、料金が明確な基準に基づいて請求されているのか不明である事例や、施術費用を明確にしないまま施術をされた後で高額請求された事例等、費用に関するトラブルが目立ちます。

美容医療は病気の治療と異なり、本人がなりたい姿を実現するための施術であることから、医師による十分な説明のもと、本人が納得して施術に同意することがより重要になります。しかし、施術内容や費用、リスクについて、十分な説明がなく納得しないまま即日契約・即日施術をさせられてしまうケースが少なくありません。そこで、トラブルに遭わずに、施術を希望する人が納得した上で施術を受けられるよう、60 歳以上の女性における美容医療トラブルの実情を周知するとともに、注意点をまとめたチェックリストも併せて情報提供を行います。

図 1 美容医療サービスにおける契約当事者 60 歳以上の相談件数及び契約購入金額平均額の推移



¹ 美容医療サービスとは、医師による医療のうち、「専ら美容の向上を目的として行われる医療サービス」を指し、医療脱毛、脂肪吸引、豊胸手術、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科等が主な施術である。

1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

【事例1】しわ伸ばしのためにクリニックに行ったら即日施術され、約1,300万円を請求された

しわ伸ばしの折り込み広告を見てカウンセリングの予約をし、クリニックに行った。今日はカウンセリングだけ受けに来たと言っているのに、「1時間で終わる」と言って帰そうとしない。お金も何も持ってきていないと言っても、「30分で済むから」と言って処置室に誘導された。処置室には医師がおり、「痛みが少し残るかもしれない」と説明された後に同意書を書かされたようだが、頭が真っ白になり何を言われているのか分からなかった。30分くらいの施術で注射を4本打たれた。「お金は一つの銀行から振り込むといろいろ言われる可能性があるので四つくらいの銀行に分けて振り込むように」と言われたが、消費税込みで約1,300万円も請求されているとは気が付かず、100万円くらいだと思い、高いなと気にしながら家に帰った。家に帰って書類をよく見ると金額にびっくりして夜も眠れない。夫にも子供にも相談できないで、近くに住んでいる弟の嫁に相談したら消費生活センターに電話してくれた。払わなくてはならないだろうか。

(70歳代、女性、無職、神奈川県、2016年4月受付)

【事例2】相談のつもりで訪れたクリニックでしつこく勧誘され、帰るために即日施術をしてしまった

高齢者をモデルにした新聞の折り込み広告で、高齢者のアンチエイジング美容医療を宣伝するクリニックを知った。広告には、老けて気になる部位などを大きな写真で示し「切らないので安心安全」「体に全く負担がない」「お気軽にご相談ください」と電話番号が記載されていた。電話すると「相談だけで大丈夫。一度見せてほしい」と言われ、クリニックに行った。「お金がないから今すぐ契約する気はない」と伝えたが1時間以上にわたり勧誘され、契約しなければ帰れない雰囲気になった。私が「ほうれい線が気になるが、私の年齢では施術は無理か」と尋ねると、「うちは70～80歳代の人が多い。ほうれい線なら注射で100万円」と言うので、「そんなお金はない」と答えると「預金はいくらあるのか」、「今日は60万円でやりましょう」等言われた。契約しないと帰れない、当初の半額程度になったので安くなったと思い、言われるまま即日施術してしまった。しかし、やはり高額なので支払えない。

(70歳代、女性、家事従事者、千葉県、2016年3月受付)

【事例3】クリニックでリフトアップの注射をした。一部支払ったが、効果の説明や高額な請求に納得がいかない

目の下のたるみが気になっていた。インターネット等で調べると「切開」するしか方法がないようだった。その頃、新聞の折り込み広告を見て「目の下のたるみを切らないでスッキリさせる」とあったので、電話をしたが、「診断しないと分からない」と言われたため、予約をし、病院に出向いた。クリニックで女性スタッフからカウンセリングを受け、「リフトアップ注射をすれば治る。私もやっている。注射なので今すぐできる」と言われた。100万円位かと思っていたが、「800万円なら20年もつ」と言われたため、「そんなに支払えない」と言うと、「安いと長持ちがしない。量も違う」と言われたが、100万円単位で下がっていき、約400万円になり「半額以下だから安い」と言われ、そうなのかと思い承諾した。別室で白衣の男性が左右の目の下にリフトアップの注射をした。「5年から6年間はもつ。この注射は芸能人もやっている」

と言われたが、成分の説明はなく、具体的な効果の証明写真等もなかった。申込金として3万円を支払ったが、自宅に帰り冷静に考えると、高額で効果もないように感じた。請求に納得がいかない。
(70歳代、女性、無職、山梨県、2016年3月受付)

【事例4】目の下のたるみを取る注射をしたが、5年間保証なのに全く効果がなく、対応もされない

新聞の折り込み広告を見て、目の下のたるみについて相談するためにクリニックに行き、「30万円で3年間保証の注射」と「40万円で5年間保証する注射」の二つのコースについて説明を受けた。高額のため、考えてからにすると伝えたが、「考えてからという人は絶対来ない。今日契約すれば消費税は請求しない」と引き留められ、40万円のコースを勧められ契約し、1万円をその場で支払った。その日のうちに医師が注射をし、カウンセラーは「3カ月で目の下のたるみはきれいになる」と言っていた。しかし、3カ月経っても変わらなかったため、カウンセラーに「全く変わりがない」と申し出ると、今度は「半年で効果が出る」と言われた。そのため、さらに3カ月待ったがやはり効果はなかった。クリニックに電話をして6カ月経っても効果がないことを伝えたところ、「一度だけやり直す。その後は対応しない」と言われた。5年間保証のはずなのに対応しないのはおかしい。効果もないので返金してほしい。
(70歳代、女性、家事従事者、和歌山県、2016年1月受付)

【事例5】腹部の脂肪溶解注射を勧められ、当日に施術したが、対応がずさんで高額すぎる。効果も感じられず解約したい

「脂肪溶解注射で下腹部にくびれができる」等と書かれた折り込み広告を見て電話をした。広告に料金について記載がなかったため確認したところ、「状態によるので一度見せてほしい」と言われ、クリニックに出向いた。女性スタッフが面談し、下腹とウエストが気になると伝えたところ、「後ろも前も全部やる方もいる。注射は1本30万円なので600万円かかる」と誰もがやっているように軽く説明された。高額であることを理由に断ったが、「既に2本用意してしまった」と言われ、断り切れなかった。そこで、支払いに3枚のクレジットカードを出したところ、1枚だけ30万円の審査が通り、残金34万円は4日後に振り込むよう言われ、遅延損害金は年28%という記載のある書面を渡された。契約に際して、2枚の誓約書に署名を求められたが、痛みや内出血が出る可能性や、注射の効果は個人差があることなどの説明等は一切なく、「一切異議申し立てしない」などの記載があることを帰宅して読んで初めて知った。施術自体はおなかに4カ所注射を打つとだけ言われた後、1分で終わった。その後も注射の効果は感じられず、これで64万円とはあり得ない。この契約を取り消したい。

(70歳代、女性、無職、埼玉県、2015年12月受付)

【事例6】クリニックで口の周りのしわを取る施術を受けたが、腫れがひかない。ずさんな施術なのに高額な支払いに納得ができない

最新の医療でメスを入れずに若々しくなるという新聞の折り込み広告を見て、口の周りのしわ取りについて話を聞くため、クリニックに出向いた。女性から、「ヒアルロン酸を含むいろいろな成分を注射する。安いものは長持ちしないが、これは15年はもつ。多少高くてもお勧めだ」

と説明を受けたが、費用が約 400 万円と高額だった。今日は話を聞くだけのつもりで来たので手持ちがないと伝えところ、「後で振り込んでもらえば良い」と言われ、すぐに施術するよう勧められた。断り切れなくなって、出された書類にサインをし、そのまま施術を受けた。施術から 5 日経つが、注射の痕がシミになっていたり、口の周りが腫れていたりする。恥ずかしいのでマスクで口を隠している状態だ。残金の支払期限は明日だが、今のこのような状態では払いたくない。
(60 歳代、女性、自営・自由業、新潟県、2015 年 5 月受付)

2. 相談事例からみる問題点

(1) きっかけは「折り込み広告」

60 歳以上の女性の美容医療トラブルは「高齢者をモデルにした新聞の折り込み広告で、高齢者のアンチエイジング美容医療を宣伝するクリニックを知った」(事例 2) ように、折り込み広告がきっかけになった事例が多数発生しています。これらの広告の中には「切らないので安心安全」「体に全く負担がない」(事例 2) といった記載、「広告に料金について記載がなかった」(事例 5) ものや、「注射だけでマイナス 10 歳！」等の医療法や景品表示法等の広告規制に違反している可能性のある表示もみられます。

美容医療に関する相談全体をみると、クリニックに出向くきっかけは、インターネット広告が多いという特徴がみられますが、60 歳以上では折り込み広告が最も多くなっています

(図 8)。高齢者にとって折り込み広告は身近で手取りやすく、意思形成に影響を及ぼしやすい媒体であると考えられますが、こうした折り込み広告の中には、医療法や景品表示法等において問題となる可能性がある表現で誘引している場合があります(別添参照)。

(2) 医師でないクリニックのスタッフが医療行為をしている可能性も

クリニックに出向いた際、医師ではないと思われるクリニックのスタッフが対応し、患者を医師に診せたり、相談したりすることなく、目の下のたるみの状態を診断し施術内容を決定したり(事例 3、4)、おなか周りを確認して脂肪溶解注射の本数を決定したり(事例 5)してトラブルとなっています。また、これ以外にも、シミの種類を特定し施術を行うレーザーを決めたり、顔に注射を打つ箇所の印を付けたりする等の行為をしている相談事例もみられました。こうした行為は、状況によっては、医師法の定める医師でなければ行ってはならない行為に該当し、医師法に違反する疑いがあります。

(3) 効果を強調するが、根拠は不明確、即日施術を迫るケースも

クリニックのスタッフが、「(目の下のたるみは) リフトアップ注射をすれば治る」(事例 3)、「40 万円で 5 年間保証する」(事例 4)、「800 万円なら 20 年もつ」(事例 3) と具体的根拠を示さないで効果を強調して説明する事例が複数みられます。また、「痛みや内出血が出る可能性や、注射の効果は個人差があることなどの説明等は一切なく」(事例 5)、「成分の説明はなく、具体的な効果の証明写真等もなかった」(事例 3) 等、誰からも施術内容やリスクについて説明されていない事例も複数寄せられています。これらは医師による専門的知見に基づく説明が行われないことで、本人は施術内容やリスク等を理解できず、適切な同意をしてい

ない点でインフォームド・コンセント上問題があると思われます。

また、厚生労働省では「一般に、美容目的で行われる施術については、施術を受ける緊急性が低いと考えられ、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎む必要があります²」との見解を示していますが、「今日はカウンセリングだけ受けに来たと言っているのに、帰そうとしない」(事例1)等、消費者に即日契約・即日施術を強く勧めている事例が複数みられます。

(4) 料金体系が不透明、支払える金額によって料金が変わる

クリニックのスタッフに「そんなに支払えない」と言うのと料金が下がる(事例2、3)、「預金はいくらあるのか」(事例2)と確認されてから料金を提示される等、料金が明確な基準に基づいて請求されているのか不明である事例がみられます。中には、施術が終わって自宅に帰ってから、約1,300万円を請求されていることに気付く(事例1)等、施術費用を明確にしないまま施術をされた事例も複数みられました。

また、支払いの際に、「お金は一つの銀行から振り込むといろいろ言われる可能性があるので四つくらいの銀行に分けて振り込むように」と指示された事例(事例1)や、書類に年28%³と高額な遅延損害金が記載されている事例(事例5)もありました。

なお、60歳以上の契約者は現金で支払う傾向がみられますが(図6)、いったん現金で支払うと返金交渉で取り戻すことが難しくなります。

(5) 苦情が申し立てにくい、「異議申し立てしない」という誓約書に署名させられている

「3カ月で目の下のたるみはきれいになる」、「半年で効果が出る」(事例4)と言われたことで、おかしいと感じても、すぐに相談しにくいケースや、「一切異議申し立てしない旨」の誓約書に署名(事例5)させられており、相談することに心理的な負担を感じたという事例が複数みられます。

また、美容医療という性質上、他人のみならず家族にも知られたくないという気持ちが生じやすいと思われますが、特に60歳以上の美容医療では、非常に高額な契約を結ばされていること等も影響し、クリニックでトラブルにあっても家族に言えず悩んでいる事例も見受けられます(事例1)。

3. 消費者へのアドバイス

(1) リスクなく簡単にきれいになれるとうたう広告をうのみにしないようにしましょう

リスクなく簡単にきれいになれるとうたう広告がトラブルのきっかけとなっています。美容医療に関する報道や関連学会のホームページ等も参考にし、広告をうのみにするのはやめましょう。医療法では自由診療の施術において標準的費用を記載しないことや、虚偽広告、誇大広告、客観的事実であることを証明することができない内容の広告等を禁止しています。

² 「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」

(平成25年9月27日付け医政発0927第1号厚生労働省医政局長通知)、

「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関する質疑応答集(Q&A)」(平成28年3月31日付け厚生労働省医政局総務課事務連絡)

³ 消費者契約法第9条2号により、年14.6%を超えた部分については無効となる。

また、高齢者の中にはインターネット等での情報収集をしない人も多く、折り込み広告の情報だけを頼りにクリニックに連絡を取りトラブルとなっています。まずは、問題のある表現での折り込み広告で高齢者を誘うクリニックには連絡を取らないようにしましょう（別添参照）。さらに、広告の情報だけに頼らず、他の医療機関や医療安全支援センター⁴において効果や料金、リスク等の情報収集に努めた上で慎重に選ぶことが重要です。美容医療トラブルの注意点等については消費生活センターに確認しましょう。

(2) 医師の担当する範囲や施術の流れを十分に確認しましょう

医師でなければ「医業」*を行うことはできません。注射や手術等を行うための診断は、医師の医学的判断が必要であり、医師が行うものとなりますが、医師でないクリニックのスタッフが診断を行いトラブルになっています。施術だけでなく診断行為を含め、担当医の担当する範囲や施術の流れを十分に確認しましょう。

※「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」であると解されています。

(3) 想定した金額より高額な料金を提示された場合には、契約しないことを伝えましょう。特に、希望しない即日施術ははっきり断りましょう

自分が想定していた金額より、はるかに高い料金を提示された場合には、その金額の根拠を確認し、納得のいくまで説明を受けましょう。説明された施術内容や料金について、その場でメモを取りましょう。その際、「消費者のための美容医療チェックリスト」（参考 2）を持参して話を聞くと確認漏れを防げます。

納得できなかった場合や、十分な説明なく高額な料金で契約させようとするクリニックには、今日は契約しないことを伝えましょう。また、即日契約・即日施術を強要するクリニックから帰してもらえない状況になった場合には、家族または消費生活センターに電話をさせてほしいと伝えましょう。

(4) やむなく高額な契約をしてトラブルとなった場合等には、消費生活センターに相談しましょう

契約内容や支払方法、施術の効果等についてトラブルになった場合には、クリニックから受け取った書類や説明時に取ったメモを準備して、すぐに最寄りの消費生活センター等*に相談してください。なお、施術により体に異常がみられた場合には、早めに医療機関で診察を受けましょう。

⁴ 医療安全支援センターは医療法第6条の13の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区により、日本全国で380箇所以上設置されている。医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者・住民に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っている。 <http://www.anzen-shien.jp/>

※消費者ホットライン：局番なしの188（いやや）

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 行政への要望

全国的に60歳以上の女性の高額な美容医療トラブルが発生し、深刻化していることを踏まえ、厚生労働省に以下の通り要望します。

- 高齢者が、広域的にトラブルに巻き込まれている実情を踏まえ、全国の自治体に対し高齢者被害の防止の観点から、本トラブルについて十分な周知を行うとともに、各種法令に照らして問題のある事業者について、適切な指導等の実施を促すこと
- 広域的に発生している上記トラブルに迅速に対応するため、全国の自治体間で相互に関連する情報の共有をより一層充実させること。特に問題のある事業者に対して行政指導等を行った場合には、その指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行うこと

【要望先】

厚生労働省医政局総務課（法人番号 6000012070001）

【情報提供先】

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

消費者庁表示対策課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

警察庁生活安全局生活経済対策管理官（法人番号 8000012130001）

公益社団法人日本美容医療協会（法人番号 4010005016755）

一般社団法人日本美容外科学会（J S A P S）（法人番号 1010005013078）

一般社団法人日本美容外科学会（J S A S）（法人番号 7010005019920）

公益社団法人日本広告審査機構（法人番号 3010005016566）

(参考1) PIO-NET⁵における相談件数等の推移 (2011年度以降)

(1) 相談件数と契約購入金額平均額の推移

美容医療サービスにおける契約当事者60歳以上の相談件数は、2011年度から2014年度まで増加し、2015年度は減少しました。しかし、それらの相談における契約購入金額の平均額は毎年度増加し、2011年度に約87万円であったものが、2015年度に約127万円に増えており、2016年度では8月末までの参考値であるものの約163万円と急激な増加を示しています。美容医療全体の契約購入金額の平均額が横ばいであることに比べ、60歳以上の契約購入金額平均額を2016年度と2011年度とを比較すると1.9倍まで増加しており、大きな差異がみられます。(図1)

(2) 契約当事者の属性等

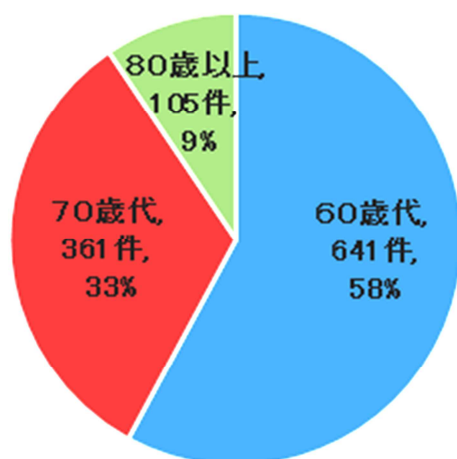
①契約当事者年代

美容医療サービスにおける契約当事者60歳以上の相談1,107件を年代別にみると、60歳代が641件と58%を占めて最も多いですが、70歳代も361件で33%を占め、80歳以上も105件、9%の相談が入っています(図2)。

②契約当事者性別

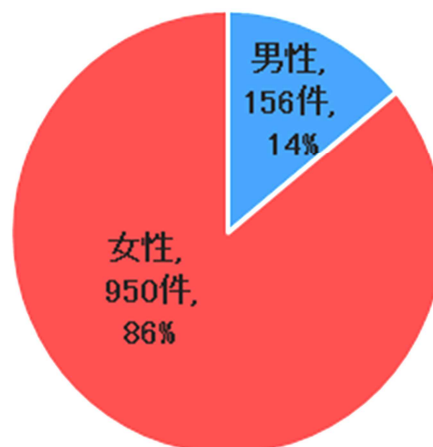
契約当事者の性別は、男性が156件と全体の14%であるのに対し、女性は950件と86%を占め、女性は男性の6倍程度多く相談が寄せられています(図3)。施術内容としては、男性は包茎手術関連が多数を占め、審美歯科、美容目的のインプラントが続きます。女性は顔のリフトアップやしわ取り、シミ取り施術が上位を占めます。

図2 契約当事者の年齢



(n=1,107)

図3 契約当事者の性別



(n=1,106 不明、無回答除く)

⁵ 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等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと(2016年8月31日までのPIO-NET登録分)。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

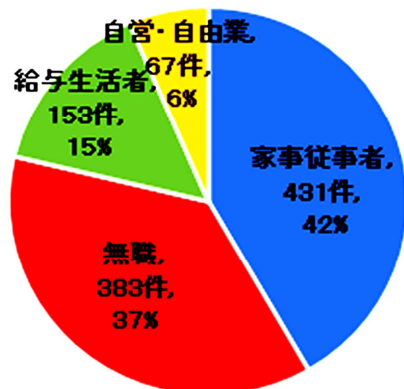
③契約当事者所在地

契約当事者の多い都道府県は、東京都 223 件、神奈川県 97 件、大阪府 95 件、埼玉県 89 件、千葉県 87 件と上位に大都市が並んでいます、全国的に相談が寄せられています。

④契約当事者の職業

契約当事者の職業についてみると、最も多いのが家事従事者 431 件で 42%、次いで無職 383 件で 37%であり、この二つで約 80%を占めています(図 4)。

図 4 契約当事者の職業

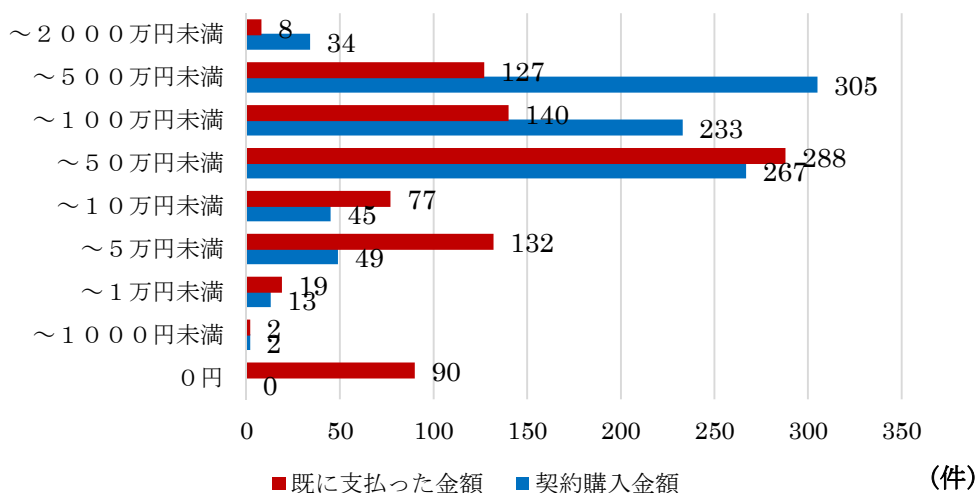


(n=1,034 不明、無回答除く)

⑤契約購入金額と実際に支払った金額

契約購入金額の平均は 116 万 7,578 円であり、最も多いのが 100 万円以上 500 万円未満の契約をした相談件数で 305 件、32%を占めます。500 万円以上 2,000 万円未満の契約をした相談も 34 件みられます。実際に支払った額の平均は 53 万 1,168 円であり、10 万円以上 50 万円未満の支払いをした相談件数が 288 件で 33%を占めています。(図 5)

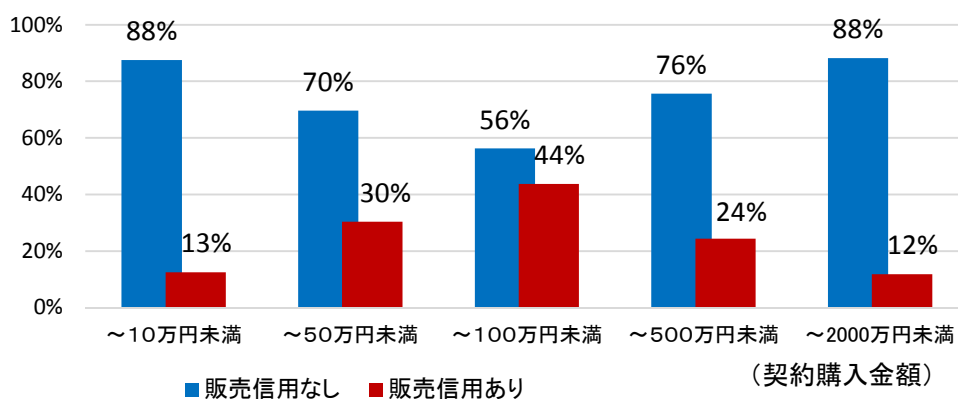
図 5 契約購入金額及び既に支払った金額別件数 (不明・無回答除く)



⑥契約した金額と実際の支払方法

美容医療サービスにおける契約当事者 60 歳以上が契約した金額と、それを支払う際にクレジットカードや個別クレジット等の販売信用を利用するかどうかについてみると、契約金額が 100 万円未満であれば、これらの利用が一定数みられるものの、契約金額が 100 万円を超えると販売信用の利用は減少し、販売信用なし、つまり主に現金での支払い割合が増加していました。500 万円以上 2,000 万円未満の契約をした際には、現金での支払いが 88% を占め、高額な契約ほど現金で支払っていることが分かります。これは家事従事者や無職の多い 60 歳以上の契約者では高額な与信が通らないケースが多いことや、預金等があり現金で支払うことができるケースが多いためと思われます。

図 6 契約購入金額別にみたクレジット利用の有無（不明・無関係等除く）



⑦施術による危害

施術によって危害を受けたという相談は、毎年度、相談件数の 2 割程度発生しています。主な危害内容は、「腫れ」「しこり」「痛み」などです。

(3) 主な相談内容（複数回答項目）

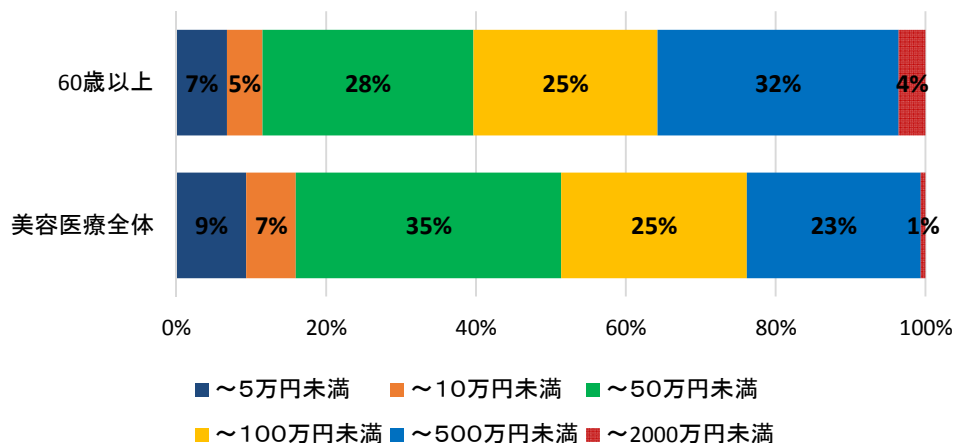
美容医療サービスにおける契約当事者 60 歳以上の相談内容をみると、相談者が高いと申し出たことを表す「高価格・料金」や施術結果が十分ではない「施術不良」、「説明不足」、また、効果について申し出があったことを表す「効能・効果」等に関する相談が多くみられます。なお、「折り込み広告」に関する相談も多くみられ、60 歳以上の相談者では「折り込み広告」をきっかけとしたトラブルが多いという特徴があります。

(4) 美容医療全体と契約当事者 60 歳以上との比較

①契約購入金額の割合の比較

美容医療全体と契約当事者 60 歳以上との契約購入金額の割合を比較したところ、全体では 10 万円以上 50 万円未満の割合が 35% と最も高かったのに対し、60 歳以上では 100 万円以上 500 万円未満が 32% と最も高い。また、500 万円以上 2,000 万円未満の割合は、全体では 1% であるのに対し、60 歳以上では 4.5% もあることから、全体と比較して 60 歳以上の契約購入金額は高額であることが分かります。

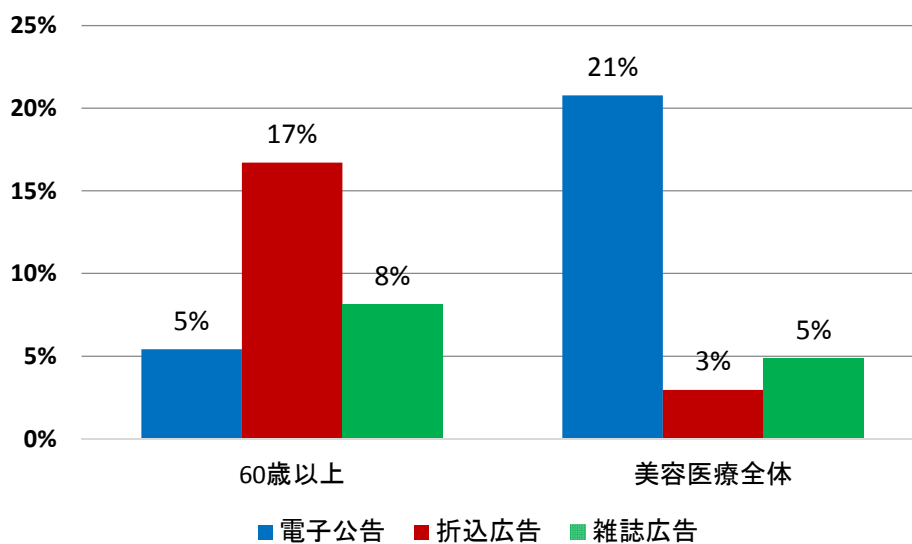
図7 美容医療全体と60歳以上での契約購入金額の割合の比較（不明・無回答除く）



②美容医療クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体の比較

美容医療全体と契約当事者60歳以上との、美容医療クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体が分かった相談について比較したところ、全体ではホームページ等のインターネット広告（電子広告）が最も高い割合を占めていたのに対し、60歳以上では新聞の折り込み広告が最も多く、顕著な差がみられました。

図8 美容医療全体と契約当事者60歳以上での広告媒体別の割合の比較（複数回答項目）



(参考2) 消費者のための美容医療チェックリスト

医療機関の選択に際して

- ①相談・カウンセリングの段階からの費用の説明はありましたか
- ②保険適用で受けられる施術なのかどうか説明がありましたか
- ③契約・解約条件の説明、ルールの明示はありましたか
- ④手術費用について、費用総額の詳細の説明はありましたか
- ⑤担当医などの体制、専門の麻酔医など医療体制の説明はありましたか
- ⑥担当医の担当する範囲の説明はありましたか

施術・手術を受ける前に

- ①自由診療での費用や支払方法、支払時期の説明はありましたか
- ②担当医師から希望している施術の効果や限界や個人差など説明がありましたか
- ③リスクの説明、副作用の説明はありましたか
- ④術前の検査や術後のケアの説明はありましたか
- ⑤施術が必要な期間および普通の生活に戻れるまでの期間の説明はありましたか

施術後の注意について

- ①医師から術後の状況や注意点、ケア方法の説明はありましたか
- ②手術後の細菌感染などについての危険性の説明はありましたか

施術期間中に危害が起こった場合について

- ①施術期間中に身体に危害などの問題が発生した時の対処方法の説明はありましたか
- ②医療関連団体などの相談窓口の紹介はありましたか

－国民生活センター作成－

平成16年9月3日「美容医療にかかわる消費者被害の未然防止に向けて」より抜粋

その広告は大丈夫!? メリットばかり強調する広告にご注意を!!

別添

確認しよう

「自由診療」であることや、施術費用は書いてありますか？

公的医療保険の給付の対象とならない「自由診療」における広告では、**公的医療保険が適用されないことと、標準的な費用**を記載する必要があります。

注意しよう

美容医療の施術の効果には個人差があるのに、誰でも同じような施術の効果があると誤解させたり、全く副作用やリスクがない施術だと誤解をさせるような表現の広告が、トラブルのきっかけになっています。

トラブルから見る、注意が必要な表現例

- 「最新の美容医療で若返った方」として施術後の写真の掲載
- 「注射でこんなに若返った!」と患者の体験談を掲載する
- 「注射だけでマイナス10歳!」
- 「注射1本で、たるみをググッと引き上げる!」
- 「注射だから、切らないので安心安全、腫れがない」
- 「たった15分で、周囲に気づかれず、若々しく自然な美しさを手に入れることができます」
- 「80代、90代の患者様でも、体に全く負担が無いので治療が可能」

本当に写真の人みたいに若返るの?

「マイナス10歳」になれる根拠は??

「安心安全」って言い切れるの??

体に全く負担がないって副作用がないということ??



【美容医療広告で、トラブルとなった広告例(イメージ)】

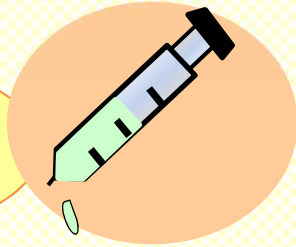
最先端の美容医療で

いつまでも若々しく



当クリニックの
最新の美容医療で
若返った方(80歳)

注射1本で、たるみを
ググッと引き上げる！



話題のリフトアップ治療が可能です。
たった15分で、周囲に気づかれず、若々しく自然な美しさを手に入れることができます。

- 切らないので安心安全、腫れがない
- 80代、90代の患者様でも、体に全く負担が無いので治療が可能
- 注射だけでマイナス10歳！

○○美容クリニック
0120-○○○-○○○

※自由診療です。

※お気軽にご相談ください。

※料金は無料カウンセリング後に決まります。

完全予約制

美容医療などの施術を受ける前に確認したいこと

施術の前に
再チェック



どんな施術を行うのか、 きちんと説明を受けました か？

Check 1 医師の説明を「十分に」
理解できましたか？

以下のようなことを理解できているか、
もう一度、よく考えてみてください。

- ・ 施術の効果、想定される副作用や合併症
- ・ 他の施術方法（選択肢）の有無
- ・ 施術の費用（保険適用の有無）、回数
- ・ 解約条件などの契約内容 etc.

十分に納得したら、
チェック！

施術の内容や契約について
十分に説明を受け、納得を
した上で施術を受けましょう！

Check 2 その施術は、「今すぐ」
必要な施術ですか？

以下のようなことがあれば、必要な施術なの
か、もう一度よく考えてみてください。

- ・ 「今すぐ契約すれば安くなる」など、即日
の施術や契約を強引に勧められた。
- ・ 希望していない施術をしつこく勧められた。

今すぐ必要なら、
チェック！

美容目的の施術は、
多くの場合、緊急性が低いと
考えられます。冷静に考えて！

チェックは2つ入りましたか？

心配なことがある場合や、希望外の施術を勧められた場合には、
医師などから十分な説明を受けた上で、**落ち着いてよく考えて**
から施術を受けるか決めましょう。

困ったら相談しましょう

～相談窓口のご紹介～

医療安全 医療に関する苦情・心配などのご相談はこちら

➡ **医療安全支援センター**

医療安全支援センター

検索

医療安全支援センター総合支援事業ホームページに、全国の医療安全支援センターの連絡先が掲載されています。

契約 契約内容や解約条件など、契約に関するご相談はこちら

➡ **消費者ホットライン「188(いやや!)」番**

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。