

< 東京都消費者被害救済委員会報告 >

高額な包茎手術の契約トラブルをあっせん解決

本日、東京都消費者被害救済委員会(会長 淡路剛久 早稲田大学大学院法務研究科教授)から、「高額な包茎手術の契約に係る紛争」(平成20年1月9日付託及び同年2月21日追加付託)の審議の経過と結果について、東京都知事に報告がありましたので、お知らせします。

解決の内容

契約は無効!

申立人とクリニックとの契約は、効力がないことを確認した上で、申立人A、B、Cの手術による利得は10万円として清算し、申立人Dは、手術による利得がないとして、支払済の約30万円を返還する内容であっせんし、解決した。

委員会は、クリニックに対し、本件以外に、同種の紛争がある場合は、同様な解決を図ることを確認した。

契約の問題点

雑誌・HPの表示に問題

- ・「無痛」「無傷」を強調した表示は虚偽・誇大広告の疑い。
- ・「包茎手術 ¥157,500～」と表示し、実際は2,472,750円を請求(申立人D)。表示から認識可能な料金とはいえず、料金表示に問題あり。

不安をあおって勧誘・契約

- ・15万円の手術では「傷が目立つ」「痛みが残る」と、写真を見せるなどして不安をあおり、高額な手術を勧誘した。
- ・痛みに対して不安のある申立人らに対し、コラーゲンの注入には、「痛み緩和に効果がある」と誤認させる説明で、高額(72万円~132万円)なコラーゲンの注入を承諾させた。

【問い合わせ先】

東京都消費生活総合センター活動推進課
電話 03-3235-4155

報告書の概要

1 紛争当事者

申立人（消費者） 4名（A、B、C、D：追加付託） 20歳代
相手方（事業者） クリニック 3医院（甲、乙、丙）
信販会社 2社（ 、 ）*

* 信販会社 、 は、本件付託後にクレジット契約の取消処理をしていたことが判明した。その結果、信販会社と申立人との間の債権・債務関係は、存在しないことが確認され、本件あっせん案の提示先とはしないこととした。

2 経緯

申立人A、B、Cは、平成19年9月、「無痛・無傷」の包茎手術をうたったクリニックの雑誌広告や、インターネットのホームページ（共通するクリニック名を冠した雑誌広告及びホームページで、クリニック甲、乙、丙の他、複数のクリニックが紹介されている。）を見て、15万円程度で、包茎手術ができると思い、クリニック甲、乙、丙を選び予約した。

申立人A、B、Cは、クリニックのカウンセラーから、手術結果の異なる複数の写真を見せられ「15万円ではきれいにできない。」「痛みが残る。」などと言われ、さらに、「痛み緩和に効果がある。」等とコラーゲンの注入を勧められたことから、当初予定していた金額を遙かに超える高額な手術契約となった。

申立人Dは、痛みに対する不安が強く、なかなか手術する決心がつかなかったが、平成19年12月、以前から雑誌広告で名前を知っていたクリニックのホームページに「無痛」と書かれているのを見て、クリニック甲を選び予約した。

申立人Dは、クリニック甲で予算を聞かれ、ホームページで確認した包茎手術料金が、高いものでも30万円以内であったため、30万円と答えたが、「真性包茎の場合はもっと費用がかかる。」「亀頭が弱っている。コラーゲンを注入すると手術後の痛みを緩和する効果がある。」「どこへ行っても同じくらいかかる。」と言われ、高額な契約となった。

申立人らは、高額な費用に困惑したが、クレジットの利用を勧められたため、手術後にクレジット契約を締結している。（申立人Bは未成立）

申立人らは、手術後のコラーゲンの効果を実感できないことなどから、あまりにも高額な費用に納得できず、東京都消費生活総合センター等に相談し、相談員の助言を受け、クリニックに手術費用の減額を求める通知をした。

また、クレジット契約を結んだ申立人A、C、Dは、信販会社に支払停止の申出をした。

申立人らは、相手方クリニックからの回答に納得できず紛争となった。

3 契約における法律上の問題点

「無痛」「無傷」を強調した表示は、虚偽・誇大広告に該当する疑いがある。

「包茎手術 ¥157,500～」とのホームページの料金表示による誘引効果は大きく、（実際には981,750円～2,472,750円を請求している）消費者を誤認させる表示である。

誘引（「無痛」「無傷」であるとの雑誌広告、15万円程度との料金表示）から（不安をあおってコラーゲン注入を含む高額な手術）勧誘、契約締結にいたる経緯（手術前の緊張した精神状態と閉塞的な周囲環境の中で、冷静な判断をすることが困難な状態での契約）及び契約の内容（保険診療であれば1万円弱の手術）、対価（約98万円から247万円の治療費を請求）を含む本取引全体として、極めて不適正な取引方法であり、公序良俗に反する疑いが強い。（民法第90条）

申立人らには、契約の要素について錯誤があったものであり、無効を主張しうると考えられる。(民法第95条)

申立人らは、手術の「無痛」性、コラーゲン注入の必要性について、事実とは異なる説明を受け、誤認して契約を締結したものであり、これらの誤認は、契約の重要事項に関するものであるから、不実告知による取消が可能であると考えられる。(消費者契約法第4条1項1号)

4 あっせん案の考え方について

(1) 契約の効力

相手方クリニックが主張するような医療契約は、不成立・無効、ないしは消費者契約法により取消されたものと判断され、消費者と信販会社との契約は、消費者の意思表示の観点から見て、効力に疑問があるうえ、相手方信販会社においても取消したと主張している(クレジット契約が効力を失った場合、手術に関する契約も合理的意思解釈として、効力が失われると考えるべきである)ので、いずれも効力がないと考えられる。

(2) 不当利得(民法第704条)の清算

申立人らの利得(得た利益)として考えられるのは、手術による結果の享受で、利得額は、この結果に対する金銭評価である。

申立人A、B、Cは、手術の結果に問題はないとして、特に不都合を訴えていないので、同じ手術を他の診療所で受けた場合の費用相当額が利得額であるといえる。ただし、コラーゲン注入行為は必要のない処置であるうえ、注入したコラーゲンは数カ月で体内に吸収され消失するものであり、それによる利得は考えがたいので、考慮対象としない。

申立人Dは、手術を経た結果、直後の10日間は、強い痛みのため外出困難となり、欠勤し、手術後4カ月以上経過した時点でも、痛みが持続し、手術創の周囲の腫脹が認められると診断されている。このような長期間の痛みの持続や腫脹の存在は、問題のない手術が行われた場合は考え難い。痛み持続の原因に、コラーゲンが関係している可能性など、未解明の部分はあるが、少なくとも手術により、利益を得たと評価することはできない。

申立人A、B、Cの受けた手術の費用相当額について、理論的には保険診療の自己負担額相当額(1万円弱)が利得額であると考えるが、包茎の環状切除術では、自由診療の方が一般的であるという、この手術の保険診療上の特殊性と、申立人らは、保険対象となる種類であることは知らないものの、広告に表示された15万円程度の支出を覚悟して、相手方クリニックを訪れていることなどを考慮し、双方の話し合いで、解決するあっせん案としては、自由診療における環状切除術料金の相場の範囲内である10万円を申立人A、B、Cそれぞれの利得額とした。

5 解決内容

「あっせん案の考え方」に基づき、申立人とクリニックとの本件契約は、効力を有しないことを確認する。

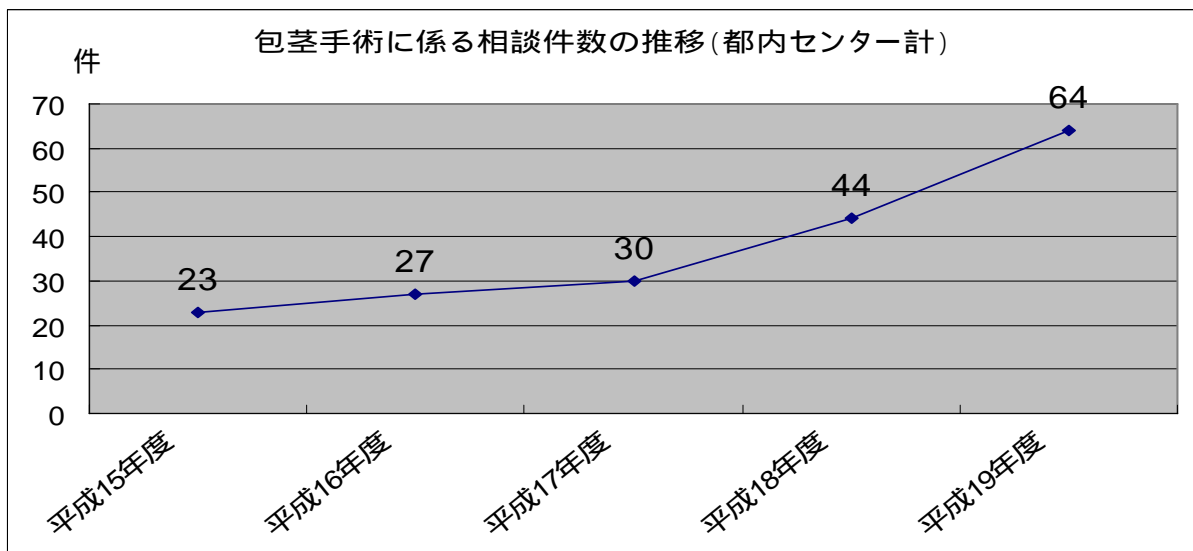
ただし、申立人A、B、Cの手術による利得は10万円とし、以下のとおり清算する。

- ・申立人Aは、相手方クリニックに対し、差額1万8250円を支払う。
- ・申立人Bは、相手方クリニックに対し、差額9万1250円を支払う。
- ・申立人Cについては、相手方クリニックが、差額5万4250円を返還する。
- ・申立人Dについては、相手方クリニックが、受領済の金30万2750円全額を返還する。

< 参考 >

手術料金等一覧

申立人	申立人 A	申立人 B	申立人 C	申立人 D
医院	クリニック甲	クリニック乙	クリニック丙	クリニック甲
手術日	19年9月6日	19年9月15日	19年9月19日	19年12月8日
診断結果	真性(嵌頓)包茎	真性(嵌頓)包茎	真性包茎	真性包茎
治療費(税込)	976,750	1,968,750	1,874,250	2,472,750
既払金額(税込)	81,750	8,750	154,250	302,750
治療費内訳				
包茎手術項目	包茎手術代	200,000		200,000
	特別包茎治療		360,000	
	包茎基本手術代			200,000
	+ 亀頭大のため		30,000	
	+ 包皮余のため		20,000	
	+ 包皮厚のため		30,000	
	+ 創部美容形成術			380,000
	+ 絞扼輪除去術			440,000
	+ 個人差形状 こうやく輪解除			230,000
	+ 美容形成 (小帯形成を含む)			350,000
亀頭直下埋没縫合術		180,000		
コーラージェン	亀頭強化術	720,000	900,000	
	強化術			480,000
	補強術 (口経巻補正)			480,000
	亀頭保護術			1,320,000
フォアダイス焼灼術			220,000	
	亀頭形成術		120,000	
薬	投薬料・投薬費	10,000	10,000	10,000
	術後処方薬			45,000
診察代		5,000		5,000
消費税	46,750	93,750	89,250	117,750



東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員（21名）

平成20年7月24日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(12名)
淡 路 剛 久	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長 本件あっせん・調停部会長
安 藤 朝 規	弁護士	
上 柳 敏 郎	弁護士	
沖 野 眞 己	一橋大学大学院法学研究科教授	
織 田 博 子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
後 藤 卷 則	早稲田大学大学院法務研究科教授	
桜 井 健 夫	弁護士	本件あっせん・調停部会委員
佐々木 幸 孝	弁護士	本件あっせん・調停部会委員
千 葉 肇	弁護士	
野 澤 正 充	立教大学大学院法務研究科教授	
米 川 長 平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有 田 芳 子	主婦連合会 環境部長	
藤 栄 薫	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
内 藤 裕 子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	本件あっせん・調停部会委員
飛 田 恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	
事業者委員		(4名)
遠 藤 貞 夫	東京工業団体連合会 専務理事	
平 畑 文 興	東京都商工会連合会 副会長	本件あっせん・調停部会委員
若 月 一 夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
渡 邊 順 彦	東京商工会議所 常議員	
臨時委員		(1名)
矢 島 暎 夫	医師	本件あっせん・調停部会委員

東京都消費者被害救済委員会は、東京都消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、「あっせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図るため、東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関です。