

高額な包茎手術の契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成 20年 7月

東京都生活文化スポーツ局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、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、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この、委員会の紛争を解決するにあたっての考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成20年1月9日及び同年2月21日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「高額な包茎手術の契約に係る紛争」について、平成20年7月24日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成20年7月

東京都生活文化スポーツ局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	3
第 4	委員会の処理	
1	処理の経過と結果	3
2	申立人からの事情聴取	5
3	相手方からの事情聴取	5
4	合意書	5
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件契約における問題点	6
2	本件契約における法律上の問題点	9
3	あっせん案の考え方について	1 1
4	同種・類似被害の再発防止に向けて	1 3
	別表	
1	申立人（消費者）からの事情聴取	1 7
2	相手方（事業者）からの事情聴取	2 1
	参考	
	手術料金等一覧	2 4
	資料	
1	「高額な包茎手術の契約に係る紛争案件」処理経緯	2 5
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 6

第1 紛争案件の当事者

1 申立人（消費者） 4名

申立人A：20歳代 学生
申立人B：20歳代 給与生活者
申立人C：20歳代 給与生活者
申立人D：20歳代 給与生活者

2 相手方（事業者）

(1) クリニック 3医院

クリニック甲（申立人A、Dとの手術契約）
クリニック乙（申立人Bとの手術契約）
クリニック丙（申立人Cとの手術契約）

(2) 信販会社 2社*

信販会社（クリニック甲との加盟店契約、申立人Aとのクレジット契約）
信販会社（クリニック甲、丙との加盟店契約、申立人C、Dとのクレジット契約）

* 信販会社 は、申立人Aに係るクレジット契約を、信販会社 は、申立人C、Dに係るクレジット契約を結んでいたものであり、手術契約の成立に関係することから当事者としたものである。

しかし、事情聴取の結果、信販会社 は、申立人Aから支払停止の申出を受け取ったため、クリニック甲に対して、申立人Aに係る立替払いを行わず、平成20年1月16日付でクレジット契約の取消処理をしていたことが判明した。

また、信販会社 は、クリニック丙から平成20年1月9日に、クリニック甲から平成20年2月5日に「契約解除報告書」を受け取り、後日、申立人C、Dに係る立替金の一括返済を受け、申立人C、Dの解約手続きを終了していたことが判明した。

以上により、信販会社 、 と申立人A、C、Dとの間の債権・債務関係は、存在しないことが確認されたため、信販会社 、 は、本件あっせん案の提示先とはしないこととした。

第2 紛争案件の概要

平成19年9月、申立人A、B、Cは、「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、ホームページの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。

なお、申立人らは、いずれも真性包茎と診断されているが、健康保険による診療が適用される症状であることや、当該クリニックが自由診療のみであることは説明されないまま、その日のうちに手術を受けている。

また、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、申立人A、C、Dは、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)

しかし、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た。

申立人らは、相談員の助言を受け、クリニックに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。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

(1) 申立人A

コラーゲンに痛みを和らげる効果は、ないと思う。手術結果に不満はないが、冷静になって考えると高額な治療費に納得できないので、基本の手術代以外は支払いたくない。

(2) 申立人B

終始、手術台の上で説明を受け、冷静な判断ができず承諾した。手術結果に問題はないが、コラーゲンの痛み緩和や見た目をよくする効果は実感できず、不必要で高額な手術代に納得できない。適正な価格まで減額を希望する。

(3) 申立人C

コラーゲンは注入したが、手術後に痛みがあり、見た目もよくなったとは思えず、その効果は実感できない。手術結果は納得するしかないが、ホームページに表示されていた金額に減額して欲しい。

(4) 申立人D

雑誌やホームページには「無痛」と掲載されていたが、麻酔が切れると激しい痛みに襲われ、10日間にわたって仕事を休まざるを得なかった。コラーゲンは手術後の痛みを緩和すると言われたため注入を承諾したが、手術から50日経過しても痛みが継続し、効果は全く感じるできない。手術代は支払いたくないので、既に支払ったお金についても返金して欲しい。

2 相手方の主張

(1) クリニック甲

申立人Aからの通知内容は、事実と異なる。担当者が立会い、医師が説明し、考える時間は1時間以上あった。金額については、何度も本人に確認し、納得を得てから手術した。全額の98万1750円の支払を請求する。

申立人Dには、十分説明し、納得を得た上で手術をした。

しかし、痛みがひどいのは気の毒なので、コラーゲン代の138万6000円を差し引いた108万6750円に減額する。

(2) クリニック乙

申立人Bには、十分説明したが理解に至らなかったということなので、手術代からコラーゲン代等150万6750円と既払金8750円を差し引いた45万3250円に減額する。

(3) クリニック丙

申立人Cに、手術は強制していない。

コラーゲン代100万8000円を差し引き、86万6250円に減額する。

(4) 信販会社

申立人Aから、支払停止の申出を受け、引落としはしていない。

また、クリニック甲に対し、申立人Aに係る立替払は行っていない。

(5) 信販会社

申立人C、Dから、支払停止の申出を受け、引落としはしていない。

申立人は、クリニックとよく話し合っしてほしい。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成20年1月9日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停部会(以下「部会」という。)に委ねられた。さらに、平成20年2月21日に1件の申出が追加され、同部会で処理することとされた。

部会は、臨時委員として泌尿器科の医師を加え、平成20年2月22日の第1回から平成20年7月2日までの9回にわたって開催された。

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的考え方について検討した。

第2回部会では、申立人A、B、Cから、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

また、信販会社から、紛争の事実関係に関する事項等について事情聴取を行ったが、十分な回答が得られなかったため、改めて文書による追加質問を行うこととした。

第3回部会では、クリニック甲、乙、丙から、包茎治療の概要、紛争の事実関係に関する事項、本紛争の解決に向けた考え方等について事情聴取を行ったが、十分な回答が得られなかったため、改めて文書による追加質問を行うこととした。

第4回部会では、信販会社、クリニック甲、乙、丙に対する追加の質問事項を確認した。

また、申立人Dから、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

続いて、信販会社から、紛争の事実関係に関する事項等について事情聴取を行った。

その結果、信販会社は、申立人Aから、支払停止の申出を受けたため、クリニック甲への立替払を止め、平成20年1月16日付でクレジット契約の取消処理をしたことを確認した。したがって、信販会社と申立人Aとの間の債権・債務の関係は存在しないため、信販会社は、本件あっせん案の提示先とはしないこととした。

第5回部会では、信販会社、クリニック甲、乙、丙への追加質問に対する回答を確認した。

その結果、信販会社は、クリニック丙から平成20年1月9日に、クリニック甲から平成20年2月5日に「契約解除報告書」を受領したことをもって、立替金の清算を行っていたことが判明した。しかし、提出された「契約解除報告書」の写しは、申立人との契約解除を確認する書面とはなり得ないことから、再度、契約解除に関する確認書面の提出を求めることとした。

また、クリニック甲、乙、丙は、本回答書において、部会のあっせんに従う旨を表明した。

部会は、これら申立人及び相手方の意向を踏まえ、あっせん案の考え方について検討した。

第6回部会では、信販会社から申立人C、Dとのクレジット契約の解除を確認する書面が提出された。これにより、信販会社と申立人C、Dとの間の債権・債務関係は存在しないことが確認されたため、信販会社は、本件あっせん案の提示先とはしないこととした。

また、あっせん案の考え方を検討し、確定した。

平成20年5月19日、相手方クリニック甲、乙、丙に対し、あっせん案の考え方等を説明し、意見交換を行った。その結果、相手方から、あっせん案を受け入れるとともに、本件紛争以外に、同種の紛争がある場合は、同様な解決を図る旨、回答があった。

第7回部会では、これまでの審議内容を踏まえ、具体的なあっせん案の内容を検討し、紛争の当事者双方に対するあっせん案を確定した。

また、このあっせん案に基づく考え方で、合意書案を確定した。

部会では、あっせん案を紛争の当事者に平成20年5月28日付の書面で提示し、双方の受諾を得た。

この受諾を受けて、平成20年6月10日付で、紛争当事者双方の間で合意書を取り交わした。

第8回部会では、紛争の当事者双方に提示したあっせん案の回答及び取り交わされた合意書を確認した。また、本件の報告内容を検討した。

第9回部会では、本件の報告内容を検討し、確定した。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決した。

2 申立人からの事情聴取

申立人らから、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、希望する解決内容等について聴取した。

聴取した内容は、別表1（17～20ページ）のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

相手方から、申立人への勧誘方法や契約内容等の説明を求めるとともに、希望する解決内容について聴取した。

聴取した内容は、別表2（21～23ページ）のとおりである。

4 合意書

紛争の当事者は、平成20年6月10日付で本件紛争に係る以下の内容の合意書を取り交わした。

(1) 申立人Aとクリニック甲

ア 本件契約は効力を有しないことを確認する。

イ 申立人は、相手方へ支払う利得額の10万円から、支払済の金8万1750円を差し引いた金1万8250円から振込みに係る手数料を差し引いた金額を相手方に支払う。

支払の方法は、相手方の指定する預金口座等に、平成20年6月30日までに振り込むものとする。

ウ 申立人と相手方の間には、本あっせん条項以外に本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(2) 申立人Bとクリニック乙

ア 本件契約は効力を有しないことを確認する。

イ 申立人は、相手方へ支払う利得額の10万円から、支払済の金8750円を差し引いた金9万1250円から振込みに係る手数料を差し引いた金額を相手方に支払う。

支払の方法は、相手方の指定する預金口座等に、平成20年6月30日までに振り込むものとする。

ウ 申立人と相手方との間には、本あっせん条項以外に本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(3) 申立人Cとクリニック丙

ア 本件契約は効力を有しないことを確認する。

イ 相手方は申立人に対して受領済の金15万4250円から、申立人の利得額の10万円を差し引いた金5万4250円の返還義務があることを確認する。

ウ 相手方は申立人に対し、前項の金5万4250円を申立人の指定する申立人名義の預金口座等に、平成20年6月30日までに全額を一括で振り込む方法により支払う。

なお、振込手数料は相手方の負担とする。

エ 申立人と相手方との間には、本あっせん条項以外に本件紛争に関して相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(4) 申立人Dとクリニック甲

ア 本件契約は効力を有しないことを確認する。

イ 相手方は申立人に対して受領済の金30万2750円の返還義務があることを確認し、申立人は本件に関し何らの利得がないので、支払義務を負わないことを確認する。

ウ 相手方は申立人に対し、前項の金30万2750円を申立人の指定する申立人名義の預金口座等に、平成20年6月30日までに全額を一括で振り込む方法により支払う。

なお、振込手数料は相手方の負担とする。

エ 以上は、本件の利得の清算に関する合意であり、申立人の損害に関しては、この合意は何ら関わらないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

申立人らは、手術を受けたクリニックは異なるものの、手術を受けるに至った経緯や、クリニックにおける手術の勧誘、実施された手術内容等に共通点がみられ、以下の問題点が指摘できる。

(1) 雑誌広告・ホームページによる誘引の問題点

ア 相手方クリニックグループによる広告・ホームページの表示

相手方クリニックは、全国に所在する他の美容整形クリニックとともに、共通のクリニック名を冠したグループ名称を用いて、共同で雑誌広告に掲出し、ホームページの運用を行っている。とりわけ雑誌広告は、青年向け週刊誌を中心に広範囲かつ頻繁に掲出されており、多くの青年が目にしており、そして、雑誌広告を見て関心をもった者は、広告に表示されているURLからホームページを見て、グループ内のクリニックに赴くことが多いようで、申立人らは、いずれも雑誌広告とホームページの記載を見て、相手方クリニックを選んで受診している。その意味で、相手方クリニックの雑誌広告及びホームページの記載は、患者の誘引に重要な役割を果たしているといえる。

申立人らは、相手方クリニックを選んだ理由として、共通して、雑誌広告やホームページの記載に「無痛であること」「手術費用は15万円程度であること」とあったことを挙げている。患者が手術を受けるか否かを判断するに際しては、手術の内容及び治療の料金が重要な判断要素となる。申立人らが受診した当時、相手方クリニックグループの雑誌広告、ホームページには、手術内容及び料金についての記載があった。

(ア) 麻酔方法に関して、「無痛」「まったく痛みを感じない手術を実現します。」(以上雑誌広告)「徹底した麻酔研究で『無痛』を実現。」「最も『痛くない』という高い評価をいただいています。」「手術中も手術後も痛みを完全に抑えます。」「この麻酔法は技術的に高度なため採用しているのは当院だけです。」(以上ホームペ

ージ)など手術中、手術後を問わず、無痛であることが強調されていた。

(イ) 手術方法に関して、「無傷」「傷痕が残らない」(以上雑誌広告)「他院では決してまねのできない技術」(以上ホームページ)など手術痕が残らないことが強調されていた。

(ウ) 「包茎治療 包茎手術 ¥157,500～、特別手術 ¥210,000～、修正再手術 ¥241,500～、一部修正手術 ¥52,500～」として、通常の包茎手術であれば、15万円程度、特別の要素があっても、20万円程度か、それからそれほど隔たることのない金額で手術を受けられると、一般人に受け取られる記載がされていた。

イ 広告・ホームページの表示の問題点

まず、手術の「無痛」に関しては、相手方クリニックが行っている麻酔方法によって、手術自体、あるいは手術後の「無痛」を確保できる根拠はなく、とりわけ麻酔により、手術後まで「無痛」を確保できるものではないことは、クリニック甲も認めているところである。実際、申立人らのうち3名までが、術後の痛みを訴えている。「無痛」に関する上記各表示には問題があると考えられる。また、「無傷(医学的には「無創」を使う。)」についても、手術である以上「無傷」、あるいは「傷痕が残らない」という表記には問題があると考えられる。

料金についても、上記表示内容は、包茎手術が15万円程度、あるいはそれとそれほど変わらない料金で受けられると、一般人に認識されるものと考えられる。ところが、申立人らが請求された料金は98万1750円から247万2750円に上るものであり、表示から認識可能な料金とはいえず、料金表示に問題があると考えられる。

(2) 受診時における手術勧誘の問題点

ア 相手方クリニックにおける手術の勧誘

申立人らが、相手方クリニックを受診すると、各クリニックの担当者は施術例の写真を示すなどして、ホームページに記載されているような料金では満足な結果が得られないと不安をもち、高い手術料金を支払うことによって、手術の仕上がりが相当違うことを強調し、ホームページに掲載されている料金より高額な手術を受けよう勧めている。また、申立人らは高額なコラーゲンを注入することを、痛みを緩和するため、あるいは見た目をよくするために必要であるとの説明で勧められている。申立人らは、このような勧誘によって、受診するまでは予想もしていなかった高額な手術を受けることに同意し、手術が実施されている。

イ 各クリニックにおける勧誘の問題点

申立人らは、最終的には、手術料金がどのくらいになるかほぼ認識して契約したものと見えるが、その背景には、医療という知識・情報の質と量に、隔絶した格差が存在する分野においては専門家たる医師からの説明・情報を信用するほかなく、その医師から必要性があるとして推奨される手術内容を拒否することは、事実上困難であるという事情がある。

また、申立人らは、やっと決意して手術に臨んでいるところ、手術直前になって

高額な手術が必要であるといきなり告げられており、しかも、相手方クリニックの診察室や待合室、申立人Bに至っては、手術室のベッド上という、きわめて閉鎖的な空間で判断を求められており、冷静に判断できる状況になかったともいえる。

なお、申立人らは、いずれも真性包茎との診断を受けているが、真性包茎の治療に関しては、健康保険によることも可能である。健康保険の適用を受けることができれば、1万円未満の料金で手術が受けられることになる。担当医師としては、申立人らが未だ社会経験の少ない青年であり、真性包茎の治療に健康保険の適用があることを知らない可能性が高いこと、自ら推奨する手術の料金は、健康保険を適用した場合の料金の100倍から200倍以上に及ぶことなどを考慮すると、専門家として、健康保険の適用を受けられる手術であることを説明したうえで、自院による保険適用外の手術を推奨すべき理由があるとすれば、それを説明すべきであったと考えられる。

(3) 手術内容に関する問題点

相手方クリニックは、仕上がりの良さを強調して、申立人らに高額な手術を推奨しているが、その高額な料金に見合った効果があったといえるかは、疑問であるといわざるを得ない。とりわけ、コラーゲンの注入(6~11cc)は、申立人らの手術料金を高額にしている大きな要因といえるが、注入の理由について、申立人らは「術後の痛みをやわらげる。」あるいは「見た目をよくする。」などと説明されていたが、当委員会で、相手方クリニックは「主として手術の縫合をよりきれいにするため」と説明している。しかし、そのような理由で、本件のような高額な措置(申立人らに対するコラーゲン注入料金だけで72万円から132万円)をする必要があったかは、疑問といわざるを得ない(なお、コラーゲン注入の効果は人体組織に吸収されてしまうため数カ月程度しか持続しないとされている)。

(4) 高額なクレジット契約の問題点

本件の申立人らは、いずれもホームページの表示から、15万円程度で手術を受けられるものと考えていたため、受診時所持していた金額も概ねその程度であった。それにもかかわらず、相手方クリニックの勧誘により、98万円から247万円にも上る契約が締結されたのは、信販会社による、クレジット供与の存在を抜きでは考えられない。しかも、若年である申立人らに対して、立替払手数料も含めると、140万円から312万円もの高額な立替払金債務を負わせる結果となっていた。本件に関わった信販会社は、いずれも申立人らからの苦情を受けると、立替払いを中止し、あるいは立替払契約を解除することによって、本件紛争から離脱した形になっている(なお、本件のように、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な意思解釈として、効力が失われると考えるべきである)。しかしながら、本件で明らかとなっており、通常のコラーゲン手術の料金と比較して、極めて高額な手術料金となっているにもかかわらず、信販会社が、安易に与信している点には、信販会社の加盟店管理、あるいは顧客である消費者への配慮を怠った問題点を指摘できる。

2 本件契約における法律上の問題点

(1) 雑誌広告・ホームページの法律上の問題点

雑誌広告における表現は、医療法による広告規制を受ける。同法は、広告可能な事項を定めるとともに、広告可能な事項に関しても、同法第6条の5第2項により、内容が虚偽である広告は禁止され、また、同条第4項および同法省令第1条の9第1号で比較広告を、同省令第1条の9第2号で誇大広告を禁止している。相手方クリニックが、共同で掲出していた雑誌広告における前記した麻酔方法、手術方法に関する各記載（「無痛」「無傷」など）は、同法の禁止する虚偽広告、あるいは誇大広告に該当する疑いがあると考えられる。

ホームページにおける記述は、医療法上の「広告」にあたらないと解釈されているため、同法による広告規制は及ばないとされるが、東京都の「医療情報広報ガイドライン」では対象とされ、遵守すべき事項が定められている。同ガイドライン第5においては、「虚偽又は誇大な表現を用いた」「誤認を与えるような表現を用いた」「他の医療機関と比較して優良である旨」の広報は禁止されている。麻酔に関して「この麻酔法は技術的に高度なため採用しているのは当院だけです。」、切開方法について「他院では決してまねのできない技術」とのホームページ上の表現は、同ガイドラインに抵触すると考えられる。

また、雑誌広告、ホームページにおける前記した麻酔方法、手術方法に関する記載は、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」という。）第4条第1項第1号の優良誤認表示に該当する疑いがある。

相手方クリニックのホームページには、「包茎手術 ￥157,500～」との記述があり、申立人らが、いずれもこの料金を見て、この程度の費用で済むものだと思って、相手方クリニックに赴いていることから、この料金表示による誘引効果は大きいといえる。ところで、この価格（15万円程度）で提供される手術が、仮に、一般人であれば到底応じないような粗雑なものでしかなく、一般人が受けたいと通常考える手術の場合の料金が、その数倍から十数倍もするものであれば、実際の価格より著しく有利な表示をしていることになり、景表法第4条第1項第2号の有利誤認表示に該当する疑いがある。この場合、「この料金では満足のいく結果は得られない」旨も表示しなければならないというべきではないかと思われる。本来「不表示」は、有利誤認表示には問えないが、表示するメリットと不離一体となるデメリットについて、故意に表示しなかったり、明瞭に表示しない場合は、有利誤認表示と評価すべきである。いずれにしろ、相手方クリニックのホームページにおける料金表示は、消費者を誤認させるものである。

(2) 民法上の問題点

ア まず、申立人らと相手方クリニックとの間で、締結された上記手術を受ける契約は、その締結に至るまでの勧誘状況と施術内容、その対価を全体として評価して、公序良俗に反する無効なもの（民法第90条）との疑いが強い。すなわち、「無痛」「無傷」であるとの雑誌広告、あるいは15万円程度の料金とのホームページ

上の表示（いずれも事実と異なる、あるいは誇大なもの）により、申立人らを誘引していること。 受診した申立人らが、医学的知識に乏しく、専門家である医師からの説明、情報に依存せざるを得ない状況であり、また、若年で社会経験が乏しく、長年悩んでやっと決心して受診したという事情のもとで、手術直前に、15万円程度の料金では不十分な手術結果となるなどと不安をあおって、前記したように、その必要性に疑問のあるコラーゲン注入を含む高額な料金の手術を勧めていること。

申立人らは、手術前の緊張した精神状況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あったこと。 保険診療であれば1万円未満、自由診療でも10万円程度と考えられる包茎手術に関して、98万円から247万円もの治療費を請求し、さらに、手持ち資金の少ない申立人らにクレジット契約を利用させて、当初、予想もしていなかった（立替払手数料も含めて）140万円から312万円もの高額な立替払契約を締結させている。などの諸事実を勘案すれば、誘引から勧誘、契約締結にいたる経緯及び契約内容、対価を含む本取引全体として、極めて不公正な取引方法であり、公序良俗に反する（民法第90条）との疑いを強く抱かせるものである。

イ 申立人らにとって、手術が無痛で行われるか否かは重大な関心事であった。また、申立人らが受けた手術では、コラーゲン注入は価格面で大きな割合を占め、施術の重要な内容となっていた。しかしながら、相手方クリニックにおける麻酔方法では、手術中・手術後において「無痛」が確保されるという保証はなく、またコラーゲンの効果としては、相手方クリニック側の説明でも「縫合がよりきれいに仕上がる。」という程度のものでしかない。

ところが、申立人らは、これらについて、相手方クリニックの雑誌広告、ホームページ、あるいは手術前の説明により、必ずしも事実ではないにもかかわらず、手術中、手術後とも「無痛」が保たれると誤って認識し、あるいはコラーゲン注入により、「手術後の痛みを緩和する。」あるいは「見た目をよくする。」という顕著な効果があると誤認して、高額な手術を受ける契約をしたものと考えられる。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）。

ウ イで述べたとおり、相手方クリニックは、申立人らに対して、事実とは異なる手術の「無痛」性、あるいはコラーゲン注入の必要性について説明し、申立人らは、これらについて誤認して、手術を受ける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、消費者契約法の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条第1項第1号）。

そして実際、申立人らにより取消の意思表示がなされている。

エ なお、本件の個々の申立人を個別に検討した場合には、申立人Bの場合コラーゲン注入（90万円）について、承諾していないと主張しており、コラーゲン注入に関しては、契約が成立していないとも考えられる。

オ 以上のとおり、申立人らと各対応する相手方クリニックとの間の手術に関する契約は無効あるいは取消により、効力が失われる結果、相手方クリニックは手術代金を請求することはできない。ただし、申立人らが、包茎手術を受けたことにより得

た利益がある場合は、これを相手方クリニックに取得させるのが妥当と考えられる。

3 あっせん案の考え方について

(1) 利得の清算の問題

本件では、これまでに検討したとおり、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ため、いずれも効力がないと考えられる。

そこで、これらの契約に効力がないことを前提に、以下では、消費者と相手方クリニックの不当利得（民法第704条）の清算について検討する。

(2) 申立人らの利得

ア 申立人らの手術結果の評価

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あり、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。

これに対し、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ただけの場合は考え難い。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。ここでは、利得の有無に言及するにとどめ、損害の発生についての判断には立ち入らない。

イ 申立人A、B、Cの受けた手術の費用相当額

申立人A、B、Cについては、同様の手術を他の診療所で受けた場合の費用相当額がいくらになるかが、次の問題である。包茎の環状切除術の場合、保険診療では、手術料のみで2万4000円で、他に初診料等が加わることになり、本人負担は、その3割であるから6120円+ という額になる。これに対し、自由診療では、費用は診療所側が独自の判断で提示するので幅があるが、10万円程度が相場とみることができる。

このように、保険診療と自由診療では、手術の費用相当額が異なるので、申立人A、B、Cの利得としていずれを基準に考えるべきかを次に検討する。

一般に、保険診療対象となる医療行為の費用を考える場合、そのような医療行為は、保険診療で行われるのが通常であるから、利得額を考えるにあたっては保険診療での自己負担額を基準とするのが原則であるといえる。

例外的に、患者が保険診療の対象となる種類の手術であることを知った上で、自

由診療をする診療所を選択したような場合は、自由診療の費用が基準となる。包茎の環状切除術が、保険診療の対象となる事実は一般に周知されていないので、このような例外的な場合に該当すると判断されるためには、誘引となる広告で、保険診療対象となる種類の手術であるが、当該診療所の選択で自由診療しか行わないことが明示され、来院時において、本来、保険診療が可能な手術を当該診療所の選択により、自由診療で行うとの説明が事前になされる必要がある。本件では、申立人らは、包茎の環状切除術が、保険診療の対象となることを事前に知らなかったし、また、広告や相手方クリニックにおいて、本来、保険診療が可能な手術を自由診療で行うとの表示や説明がないため、そのような選択肢があることに気づかないで、手術を受けているのであるから、このような例外的場合にはあたらない。

なお、相手方クリニックは、審美的要素を主張しているが、保険診療と比較しての相違を確認できたわけではないし、通常の保険診療と相手方クリニックの行った自由診療で、審美的な相違があったとしても、申立人らが美容医療を希望していたものではないことから、それを利得額に含めるのは相当ではない。

ところで、本件で問題となっている包茎の環状切除術では、保険点数が低すぎるためか、医療機関は、保険診療で行うことについて消極的であり、かならずしも、保険診療で行われるのが通常であるとはいえず、むしろ自由診療の方が多と思われることから、あっせん案を考えるにあたっては、さらに検討を要する。

保険診療の件数については、厚生労働省統計から知ることができる。これによれば、平成18年6月審査分における環状切除術の一般件数は、全国で128件である。年間に換算すると1536件となる。自由診療での環状切除術の件数は、統計がないが、全国の男性人口、包茎率、自由診療で包茎の環状切除術を行うという広告を出している診療所数（ネットである程度数えることができる）、相手方クリニックを含むグループが行ってきた手術件数（相手方信販会社の説明によれば、年間2000件を超える）、複数の泌尿器科医師からの聞き取りなどから推計すると、自由診療での環状切除術の年間件数の方が、圧倒的に多いと思われる。

当委員会としては、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ますが、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するのが相当であると考えた。

(3) 相手方クリニックの利得

他方、相手方クリニックの利得は、申立人らが支払済の金額であり、次のとおりである。

申立人A関係	クリニック甲	8万1750円
申立人B関係	クリニック乙	8750円
申立人C関係	クリニック丙	15万4250円

(4) 結論

申立人A、B、Cの利得と相手方クリニックの利得を清算すると、申立人Aについては、相手方クリニックに対し差額1万8250円を追加支払い、申立人Bについては、相手方クリニックに対し差額9万1250円を追加支払い、申立人Cについては、相手方クリニックが差額5万4250円を返還すべきこととなる。

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円全額を返還すべきことになる。この場合でも、相手方クリニックに過失があれば、申立人Dの損害賠償請求権が留保される。

4 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 医療機関に対して

本件相手方医療機関をはじめとして同種の事業を営む一部の医療機関は、若者が好んで読む週刊誌やファッション雑誌などに頻繁に広告を出しているが、そこには次のような問題がみられるので、事業者に対して是正を求めたい。

(ア) 医学的見地から治療が必要な包茎は、実際にはごく一部であるにも拘わらず、それらの広告では、若者にコンプレックスを感じさせ、あるいはそれを助長するような情報を提供したうえで、全ての場合に早急な手術が必要であるかのような表現を用いて消費者に手術を勧めるなど、虚偽広告の疑いがある。

(イ) 厚生労働省が平成19年3月30日付で公表した「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に関する指針（医療広告ガイドライン）」（第3 広告可能な事項について>5 広告可能な事項の具体的な内容>(11)法第6条の5第1項第11号関係>ア検査、手術その他の治療の方法>）では、美容等の目的であるため公的医療保険等が適用されない医療の内容で、その手技等が保険診療等と同一である自由診療について、その検査、手術その他治療の方法を広告することができるかとされているが、その場合には、公的医療保険が適用されない旨（例えば「全額自己負担」「健康保険証は使えません」等）及び標準的な費用を併記する場合に限って広告が可能である、とされている。

さらに、ここでいう「標準的な費用」とは、実際に窓口で負担することになる標準的な費用が容易に分かるように示す必要があること、別に麻酔管理料や指導料等がかかる場合には、それらを含めた総額の目安についても、分かりやすいように記載することとされている。

以上からすると、料金表に表示されている手術等料金が、実際の契約金額と著しい乖離がある場合、医療広告ガイドラインの違反及び消費者の有利誤認を招く不当表示として景表法違反の疑いがある。

(ウ) 医療広告ガイドラインでは、インターネットのホームページは原則として広告とは見なさないとしているが、手術方法とその料金は、消費者が医療機関を選択する際の重要な情報であること、インターネットのホームページが実際に果たし

ている役割は現状では広告と同一であること、既に他の法律（景表法、特定商取引法、金融商品取引法等）による表示規制では、インターネット上のホームページも広告として扱われていることなどから、この原則は早急に変更されるべきであるとともに、事業者としても医療広告ガイドラインの広告規制に従った表示をすべきである。

- (I) 医師等が手術内容や料金を事前に説明し、患者がその手術内容と料金を選び、患者の希望により手術を実施するとしても、医師等と患者との間に知識と情報の質および量に隔絶した格差が存在する医療という分野においては、患者は、専門家たる医師等からの説明・情報を信用するほかなく、その医師等から必要性があるとして、推奨される手術内容を拒否することは、事実上困難であるという現実がある。

患者は、手術直前に診察室や手術室のベッドの上というきわめて非日常的で閉鎖的な空間で、医師等から説明を受け、高額な手術が必要であるといきなり告げられ、判断を求められても、冷静な判断ができず、かえって契約の重要な事項について錯誤を招く恐れがある。自由診療を前提とした医療に従事する者は、患者のこのような心理状態のもとで高額な医療契約をしても、その効力を否定されることがあることを認識し、患者が冷静な状況下で判断できる手続きに留意すべきである。

- (オ) 厚生労働省が医療法による広告規制を緩和したのは、患者等による医療の選択を支援するため、より多くの情報が提供されるようにするためであった。医療機関としては、法の遵守はもとより、法改正の趣旨に鑑み、適切で分かりやすい情報の提供に努めるべきである。
- (カ) 特に、包茎手術のように、医学的な見地からは必ずしも常に治療の必要があるわけではなく、患者の主観的目的が重視される手術契約にあっては、消費者トラブルを防ぐためには、患者自身が自主的に決定したといえるだけの内容の情報が事前に提供されること、医師、医療従事者等の事前説明が、患者にとって容易に理解できる内容であり、患者が冷静に判断できる環境と十分な時間を与えられること、保険診療の対象となる症状である場合には、公的医療保険の適用を受けられる手術であることを説明し、自院による自由診療の手術を推奨すべき理由があるとすれば、その理由を正確に説明すること、などが必要と考えられる。

イ 信販会社に対して

本件申立人らのように、学生、あるいは社会経験も浅く収入も多くない20歳代の若者が、事前に準備していた予算額の10倍以上ともなる高額な手術契約の締結を即日可能にさせたのは、あまい与信基準と簡単な審査で立替払いをする信販会社の存在があったからといえる。

今般、割賦販売法が改正され、信販会社の加盟店管理責任の強化や消費者の支払能力調査の義務化などの規制強化が図られることとなった。

信販会社としては、事業者の販売行為を監督するとともに、消費者への過剰与信を行わないよう慎重な対応をすべきである。

とりわけ本件のように、事業者と信販会社との間に、事業形態として一体的な関

係があるような場合には、より厳格な加盟店管理が行われるべきであり、事業者と同等の責任を負わされる場合があることを認識すべきである。

(2) 消費者に対して

本件申立人らのように、ある種の身体的コンプレックスを解消したいと望んでいる若者は、雑誌広告やインターネットのホームページ、ブログなどから情報を得て、それらを信用し、その手術には危険性がなく、簡単かつ短期間で、また表示された料金で満足が得られると信じて、手術を受けることを決意するものと思われる。

しかし、それらの情報は、何ら規制を受けるものでない場合が多く、虚偽や優良・有利な誤認をさせる情報が少なくないことを知っておく必要がある。

ア 本件のように治療を受けようと思って受診した結果、高額な美容医療を勧誘されるという消費者被害やトラブルにあわないためには、希望する手術に関する医学的な必要性の有無、手術のリスク、保険診療と自由診療の費用の違い、クレジット契約の仕組みや利用した場合に発生する分割手数料などにつき、事前に十分な情報を収集し比較検討することが必要である。

イ 近年、美容医療に関する相談は増加の傾向にあり、施術不良、高価格料金、説明不足等に関する相談が上位を占めている。

相談内容を見ると、エステティックサービスと同じようなものと考えて、気軽に美容医療の契約をしているケースも見られる。

美容医療の契約にあたっては、外科的手術など、自分の身体への侵襲行為となる医療行為であり、リスクを伴うこと、高額な費用を支払っても必ずしも期待した効果が得られるわけではないということをよく認識し、慎重に判断して欲しい。

ウ 消費者契約について一般的にいえることであるが、消費者がクレジット分割払いを利用する場合には、自身の支払能力を精査、自覚し、安易に分割払いを利用しないようにする慎重な態度が重要である。また、最終的な決断をする前に、社会経験の豊かな先輩や家族に相談する慎重さを持って欲しい。

(3) 行政に対して

厚生労働省は、病院等の広告について、患者等の医療機関の選択を支援する観点から、より多くの情報が提供されるよう医療法を改正（平成19年4月1日施行）し、規制を緩和した。そして、広告規制の緩和に伴い、医療機関が広告し得る事項等を明らかにした医療広告ガイドラインを制定したが、広告よりも詳細で、大量の情報を提供している医療機関のホームページは、原則的には広告とは見なされず、規制の対象からはずされている。

ホームページ上の情報提供が広告規制から原則として除外されている理由として、「インターネット上の病院等のホームページは、当該病院等の情報を得ようとの目的を有する者が、URLを入力したり、検索サイトで検索した上で、閲覧するものであり、従来より情報提供や広報として扱ってきており、引き続き、原則として広告とは見なさないこととする。」とされている。

しかし、インターネットのホームページが実際に果たしている役割は、現状では

広告と同一であり、既に他の法律（景表法、特定商取引法、金融商品取引法等）による表示規制では、インターネット上のホームページも広告として扱われている。

とりわけ、医療分野は、消費者と医療従事者・機関との情報格差が大きく、情報の評価は困難であるからこそ消費者にとって分かりやすく、適正な情報の提供が望まれる。

特に、美容医療にあっては、消費者が、雑誌等の広告で関心を持ち、ホームページを閲覧して詳細な情報を入手するが、その情報が虚偽や誤認を招く内容でもあり、被害に繋がるケースが多数見受けられる。

こうした現状を踏まえ、医療機関のホームページについても早期に医療法及び医療広告ガイドラインの対象とされることが望まれる。

また、特定商取引法等の規制を免れようと、悪質な美容医療機関とエステティック事業者が共謀し、消費者被害を引き起こす例なども見受けられる。

このような消費者被害を未然に防ぎ、拡大を防止するためには、消費者への情報提供や啓発の実施、関係部署との連携を図ることが重要であり、必要な施策を検討し、早急に行うことが望まれる。

別表 1

申立人（消費者）からの事情聴取

申立人 A

項目	内容
契約内容	契約日 平成19年9月6日
	契約先 <ul style="list-style-type: none"> ・クリニック甲 ・信販会社 I
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 治療費： 981,750円 ・ 既払金： 81,750円 残金：900,000円 ・ 分割支払額：1,319,557円 うち分割払手数料：419,557円 支払回数：54回 ○ 支払総金額：1,401,307円
経緯	予約 <ul style="list-style-type: none"> ○ 雑誌広告でクリニックを知っていたので、ホームページを見た。無痛で15万円から手術ができると書いてあったので、クリニック甲を選び電話で申し込んだ。
	手術契約 <ul style="list-style-type: none"> ○ 手術室で診察の際、以前、激痛に襲われ、他の病院で治療を受けた話をしたところ、「包皮を戻した時に傷が付き陰茎に癒着しているので特別な手術が必要。」との説明を受けた。 ○ 予算を聞かれ、15万円程度と答えると「手術はできるが痛みがあるかもしれない。」と言われた。 ○ 「基本手術が25万円。癒着している部分を剥し、コラーゲンを打てば術後痛まない。剥がした部分全体に打つには9ccは必要。1cc12万円です最低2ccは必要。2～9ccの間で打つ量を自分で選ぶように。」と言われた。 ○ 手術結果の異なる数枚の写真を見せられ、手術の跡が目立たない写真の手術は25万円と説明された。 ○ 高いと思ったが、今日中に手術をすると決めていたし、どこへ行っても同じだと思っていた。 また、前回の痛さは味わいたくなかったので、コラーゲンを100万円以内で収まるように計算し、6ccに決めた。 ○ 毎月いくらなら払えるかと聞かれ、ローンを利用するのは初めてだったが、2～3万円と答えた。 ○ 手術承諾書に署名捺印し、手術室へ行った。 ○ 手術中は顔をタオルで覆われていたのでコラーゲンを何本打ったかは分からなかった。
	信販契約 <ul style="list-style-type: none"> ○ 手術後、信販会社の電話を受け、手数料が40万円かかることと手術の支払総額を初めて知った。 高いと思ったが、手術後だったのでどうしようもなかった。 ○ 高額な分割手数料が気になり、帰宅途中に信販会社に問い合わせたところ、翌日中に全額を支払えば手数料はかからないことを知った。
	手術後 <ul style="list-style-type: none"> ○ 抜糸は自宅近くの病院で処置してもらった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ コラーゲンに痛みを和らげる効果は、ないと思う。手術結果に不満はないが、冷静になって考えると高額な治療費に納得できないので、基本の手術代以外は支払いたくない。

申立人B

項目		内容
契約内容	契約日	平成19年9月15日
	契約先	・クリニック乙
	契約額	○治療費：1,968,750円 ・既払金：8,750円 残金：1,960,000円 ＊信販契約：未成立
経緯	予約	○ファッション雑誌の広告やホームページを見て、他に安いところもあったが、一番有名で事例が多く、サポート体制もしっかりしていると思った。 ○クリニックのホームページを見て、15万円程度でできると思い、クリニック乙を選び、オンラインで予約した。
	手術契約	○受付後、手術室に案内され、手術着に着替えて、手術台で待つように言われた。 ○手術室の手術台の上で、手術結果の異なる数枚の写真を見せられ「15万円だとこんな感じになる（明らかに失敗している写真）。」「50万円以上かけないと見た目がきれいにならない。」「嵌頓(かたど)包茎の人で200万円以上かけてこの写真のような仕上がりになっている。50万、100万、150万、200万円のコースがある。」との説明を受けた。 ○コース料金の違いを尋ねると「材料が違う。」と言われ、何度質問しても同じ答えだった。 ○また、「コラーゲンは亀頭が小さい人には入れたほうがよい。入れないと見た目も悪い。料金は1cc15万円。コラーゲンを入れないと写真のようにはならない。」との説明を受けた。 ○効果について尋ねると「一生続く。」と言われたが、注入は依頼しなかった。 ○さらに「ほとんどの人は、一生に一度の事だから一番高いのをやっている。安いコースは見た目も悪く、きれいにできないので高いコースがいい。フォアダイスは取っておいた方がよい。」と言われたがフォアダイスが何のことか分からなかった。 ○「お金はローンを組めば大丈夫。」と言われた。 ○本当は帰りたかったが、手術台に横になったまま説明を聞き、手術室という閉ざされた空間に圧倒され、緊張していて正しい判断がつかないまま、また、十分に考える時間を与えられず、一番高いコースにせざるを得ない状況で200万円のコースになった。 ○コースが決まってから診察があり「嵌頓包茎」と言われた。自分では仮性包茎だと思っていたので驚いた。 ○手術の準備が始まり、何の説明もないまま手術台の上で書面にサインをするように促された。 ○麻酔は、ホームページ上に書いてあったような手順の無痛麻酔法ではなく、すごく痛かった。手術中に痛みを訴え、追加の麻酔をしてもらった。 ○手術後、「ブツブツは取っておきました。」と言われた。取って欲しいと言った覚えはないと思ったが、言ってもしかたないと思い何も言わなかった。 ○薬の説明を受け、手術室でサインした書類に印鑑を押すように言われ、内容を確認しないまま押印した。
	支払	○手術料金明細書を渡されたが、詳しい説明はなく、コラーゲンが6cc注入されていたことを初めて知った。 ○ローンの回数で悩んでいると、「2週間後の抜糸時に何回払いにするか決めましょう。」と言われたので、借入金の念書を書き、端数の8750円を現金で払って帰宅した。
	手術後	○帰宅途中、あまりの痛さに電車を降りて痛み止めを飲んだ。 ○抜糸は自宅近くの病院で500円で処置してもらった。手術は200万円かかったと話したら8万円できると言われた。
希望する解決内容	○終始、手術台の上で説明を受け、冷静な判断ができず承諾した。手術結果に問題はないが、コラーゲンの痛み緩和や見た目をよくする効果は実感できず、不必要で高額な手術代に納得できない。適正な価格まで減額を希望する。	

申立人C

項目	内容
契約内容	契約日 平成19年9月19日
	契約先 ・クリニック丙 ・信販会社II
	契約額 ○治療費：1,874,250円 ・既払金：154,250円 残金：1,720,000円 ・分割支払額：2,618,598円 うち分割払手数料：898,598円 支払回数：72回 ○支払総金額：2,772,848円
経緯	予約 ○雑誌広告とホームページに、痛くない治療が、15万円でできると書かれていたのを見て、クリニック丙を選び、電話で予約した。
	手術契約 ○カウンセラーの名札を付けた男性が問診票の内容に沿って確認した後、診察し「真性包茎」と言われた。 ○診察室のホワイトボードに書かれていた手術費用の一覧と手術の結果が異なる3種類の写真を見ながら、カウンセラーの説明を聞き、手術に使う糸や切り方などをそれぞれ3種類の中から選ぶように言われた。 ○また、手術後の痛みをやわらげ、見た目をよくする効果があるからと1cc12万円のコラーゲンの注入を勧められた。 ○高いので1本だけ入れることはできるかと尋ねると、3、4本入れないと効果がないと言われた。 ○1時間以上迷っていると、カウンセラーから、亀頭強化と補強で4本ずつ入れましょうと促され承諾した。 ○手術の承諾書に署名し、手術室に入った。 ○手術中は目隠しをされていたので、コラーゲンを打つときに「打ちます。」と言われたが、何本打ったかは分からなかった。 ○麻酔はどのようにされたか分からなかったが、広告とは違って痛かった。
	信販契約 ○手術の費用については、ボードに書かれている一覧を見ながら、カウンセラーが電卓で計算した合計金額を、口頭で聞いてだけでよく分からなかった。 ○クレジットの説明があり、72回払いを選んだ。
	手術後 ○頭金を支払い、痛み止めの薬を受け取って帰宅した。 ○コラーゲンは痛みを和らげると言われたが、麻酔が切れてから2～3日痛みがあり、痛み止めを飲んだ。 ○コラーゲンの亀頭強化の効果は実感できなかった。 ○また、コラーゲンは3～4カ月で吸収されることを後日知ったが、クリニックでは説明されなかった。 ○後日、電話で抜糸の予約をし、クリニックに行った。先日とは別の男性が抜糸をした。無料だった。
	希望する解決内容 ○コラーゲンは注入したが、手術後に痛みがあり、見た目もよくなったとは思えず、その効果は実感できない。手術結果は納得するしかないが、ホームページに表示されていた金額に減額して欲しい。

申立人D

項目		内容
契約内容	契約日	平成19年12月8日
	契約先	・ クリニック甲 ・ 信販会社
	契約金額	治療費：2,472,750円 既払金：302,750円 残金：2,170,000円 分割支払額：2,824,225円 うち分割払手数料：654,225円 支払回数：36回 支払総金額：3,126,975円
経緯	予約	中学生頃から10数年来、包茎であることにコンプレックスを持っていたが、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。 クリニックのことは以前から雑誌広告で知っていた。 ホームページに、無痛と書かれており、料金は最も高いものでも30万円あれば足りるだろうと思った。 ホームページからクリニック甲を選び、オンラインで予約をいれた。
	手術契約	真性包茎で、包皮と亀頭が癒着しており手術した方がよいとの診断だった。 予算を聞かれたので30万円くらいと答えた。 手術結果の異なる数枚の写真を見せられ、手術の種類の説明を受けた。 「真性包茎は80万円くらいかかる。どこに行ってもそれくらいはかかってしまう。」と説明され、高額で驚いた。 写真を使って縫い方は3通りあるなど、手術の内容や仕上がり具合の説明を受け、また、他のクリニックでの失敗例などの説明も聞いた。 「一生に一度の手術だからなるべく仕上がりがきれいなコースの方がよい。」と勧められ、どこへ行っても同様との説明があり、決心が揺らぐのがいやだったので、一番高いコースの手術を依頼した。 手術中や術後の痛みについて質問すると「手術後は亀頭が刺激に弱いため、ちょっとしたことで痛みを感じてしまうが、亀頭強化のためのコラーゲンを注入すると痛みを感じなくなる。1cc12万円、3ccから。」との説明を受けた。 コラーゲンを注入する量は、サイズによるとの説明で、「採寸の結果11cc位。亀頭が弱っているから、なるべくなら全体に使用した方がよい。」と言われた。 高額なので驚いたが、痛みに対しての恐怖心が強かったので、全体に使うことで承諾した。 麻酔は痛く苦痛で、手術開始後も、しばらくはとても痛かった。
	信販契約	ローンを使うのは初めてだったが、頭金30万円で月々8万円の36回払いを選択した。
	手術後	深夜3時頃、麻酔が切れ激痛で目が覚めた。処方された痛み止めを飲んで効果もなく、激痛のため歩行すら困難で、手術後10日間、会社を欠勤した。 抜糸予定日になっても少し触れるだけで痛い状況だったので、クリニックに電話をし、状況を説明したが、来院するように言われた。 診察を受けたが、患部が腫れていたため、抜糸は2週間後に延期となり、点滴をし、薬をもらって帰宅した。その後、抜糸には行っていない。
希望する解決内容	雑誌やホームページには「無痛」と掲載されていたが、麻酔が切れると激しい痛みに襲われ、10日間にわたって仕事を休まざるを得なかった。コラーゲンは手術後の痛みを緩和すると言われたため注入を承諾したが、手術から50日経過しても痛みが継続し、効果は全く感じる事ができない。手術代は支払いたくないので、既に支払ったお金についても返金して欲しい。	

別表 2

相手方（事業者）からの事情聴取

クリニック共通

項目	内容
広告	<p>知り合いの院長が集まってグループのような形をとり、共同で広告を出している。広告に掲載しているクリニック名は、ブランドのようなものである。</p> <p>「無痛」とは、手術中は無痛ということである。手術後30分ぐらいから麻酔が切れてくれば痛む。</p> <p>15万円の手術は吸収性糸を使っているため、広告の「無傷」というほどには、きれいにならないと思う。</p>

クリニック甲

項目	内容
包茎治療	<p>包茎手術を初診日にする割合は、74.7%である。</p> <p>真性・嵌頓包茎の場合に無痛・無傷の仕上がりとなる手術費用は、最低で35万1750円、最高で223万1250円である。</p> <p>真性・嵌頓包茎の場合の平均的な施術内容・費用は、60万3750円である。</p> <p>美容治療を施術する割合は、84%である。</p>
コラーゲンの注入	<p>包茎治療の受診者のうち、コラーゲンを注入する割合は、71.2%である。</p> <p>コラーゲンは、亀頭部位に張りを持たせ、手術をしやすくする。その効果により創部にズレが生じ難く、止血効果を高めることとなり、創部の仕上がりが増す。また、術後管理がしやすく、早期治癒が見込まれることから、痛みからの解放が早くなる。</p> <p>亀頭部位から陰茎内板にかけて入りうる注入量を、診断・計測し、最終的に患者の希望する量で決定している。</p> <p>使用量は、製造元が示す年間使用量15cc以下としている。</p>
申立人Aへの対応	<p>診察及び治療内容の説明等は院長が行った。</p> <p>亀頭強化術（コラーゲンの注入）は、亀頭部位の刺激低減効果のため行った。</p> <p>美容治療を施術するに際し、医師から保険診療内縫合施術の縫合痕との違いを説明した。</p>
申立人Dへの対応	<p>創部美容形成術とは、縫合間隔を狭め、創部痕を亀頭部位直下に近づけて縫合することにより創部痕を目立ちにくくする術式である。</p> <p>創部美容形成術は、縫合箇所、縫合間隔などそれぞれの項目により技術料の差が生じる。</p> <p>亀頭保護術とは、痛みに過敏な患者に対して、亀頭粘膜上層部位にコラーゲンを注入することにより、粘膜層を厚くし、刺激低減効果をより強くするものである。</p> <p>美容治療を施術するに際し、医師から外科的手術との違いや、縫合施術の仕上りの違いを説明している。</p>
希望する解決内容	<p>申立人A、Dとも委員会のあっせん案を基準に解決していきたい。</p>

クリニック乙

項目	内容
包茎治療	<ul style="list-style-type: none"> ○ 包茎手術を初診日にする割合は、約8割である。 ○ 真性・嵌頓包茎の場合に無痛・無傷の仕上がりとなる手術費用は、最低で61万5000円、最高で217万5000円である。 ○ 美容治療を施術する割合は、約7～8割である。
コラーゲンの注入	<ul style="list-style-type: none"> ○ 包茎治療の受診者のうちコラーゲンを注入する割合は、約6～7割である。 ○ コラーゲンを注入することで、縫合部の凸凹を少なくし、傷を目立たなくする効果を得られる。 短期間、亀頭部の痛みを軽減する効果を得られる。 ○ 注入量は、医師の視診・触診により決定し、最終的に患者の希望で増減する。
申立人Bへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 来院者が多く見込まれていたため、診察前の無料相談の時点から、手術着に着替えて、診察台の上で説明した。 ○ カウンセラーは、患部を見ずに一般的な話をした。医師は、診察後にコラーゲンの注入等、手術内容を決めた。 ○ カウンセラーの説明に医師は立ち会わないが、コラーゲンに痛みを和らげる効果があるとは言っていないはずである。 ○ コラーゲンの効果は、傷の治りが早く、見た目がきれいになると医師から説明した。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 委員会の指示に従う。

クリニック丙

項目	内容
包茎治療	<ul style="list-style-type: none"> ○ 包茎手術を初診日にする割合は、約8割である。 ○ 真性・嵌頓包茎の場合に無痛・無傷の仕上がりとなる手術費用は、最低で76万1250円、最高で229万4250円である。 ○ 美容治療を施術する割合は、約8割である。
コラーゲンの注入	<ul style="list-style-type: none"> ○ 包茎治療の受診者のうちコラーゲンを注入する割合は、約6～7割である。 ○ コラーゲンは、亀頭部位に張りを持たせ、手術をしやすくする。その効果により創部にズレが生じ難く、止血効果を高めることとなり、創部の仕上がりが増す。また、術後管理がしやすく、早期治癒が見込まれることから、痛みからの解放が早くなる。 ○ コラーゲンの注入量は通常1～10ccの範囲で、亀頭の大きさ、目的に合わせて医師が判断する。
申立人Cへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 問診、診察、診断は医師が行うので、カウンセラーが行うことはない。 ○ 医師が、治療内容を説明後、カウンセラーが、写真を見せながら詳細を説明し、申立人が、希望する治療内容を選択した。 ○ 亀頭強化術（コラーゲンの注入）は、手術後に露出する患部を、外的刺激から保護するため、痛みを感じなくするものではないことを説明した。 ○ 申立人の希望により、保険治療の傷が目立つ外科的手術と異なる美容的な手術を行った。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 委員会の指示に従う。

信販会社Ⅰ

項 目		内 容
申立人 A	本人確認・与信	<ul style="list-style-type: none"> ○ クリニック甲から、ローン申込書などの必要書類をファクスで受けた。記載内容等を確認し、問題がなかったため、クリニックにいる申立人と電話で、契約の意思や生年月日、給料日、貸付金額、分割手数料等の確認を行った。 ○ 医療行為の内容の確認はしていない。
	契約状態	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成19年9月6日付で契約は成立したが、同月11日付で申立人から支払停止の申出を受けたため、クリニック甲へ立替金を支払っていない。 ○ クリニック甲と申立人との間で、適正な解決が図られるよう様子を見ていたが、平成20年1月16日付で契約の取消処理をした。後は、申立人とクリニック甲との間で処理して貰いたい。

信販会社Ⅱ

項 目		内 容
申立人 C	本人確認・与信	<ul style="list-style-type: none"> ○ クリニック丙から、契約書と本人確認書類として免許証の写しをファクスで受け、その場で審査した。 ○ 本人確認は、同日、電話で生年月日、住所、電話番号のうちの2つを尋ねて確認した。 ○ 手術内容についての確認はしていない。
	契約状態	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成19年9月19日付で契約は成立したが、既に清算済と認識している。 ○ 申立人から平成19年10月9日付で支払停止の申出があった。 ○ クリニック丙から、平成20年1月9日に契約解除報告書を受け取り、後日、立替金の一括返済を受け、申立人との解約手続きを終了した。 ○ 契約解除に関する条項または書面はなく法的な関係は存続していると解される余地はある。契約解除に関する書面等を作成する必要があるれば、応じる用意はある。
申立人 D	本人確認・与信	<ul style="list-style-type: none"> ○ クリニック甲から、契約書と本人確認書類として免許証の写しをファクスで受け、その場で審査した。 ○ 本人確認は、同日、電話で生年月日、住所、電話番号のうちの2つを尋ねて確認した。 ○ 手術内容についての確認はしていない。
	契約状態	<ul style="list-style-type: none"> ○ 平成19年12月8日付で契約は成立したが、既に清算済と認識している。 ○ 申立人から平成20年1月25日付で支払停止の申出があった。 ○ クリニック甲から平成20年2月5日に契約解除報告書を受け取り、後日、立替金の一括返済を受け、申立人との解約手続きを終了した。 ○ 契約解除に関する条項または書面はなく法的な関係は存続していると解される余地はある。契約解除に関する書面等を作成する必要があるれば、応じる用意はある。

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）...	981,750	1,968,750	1,874,250	2,472,750
既払金額（税込）...	81,750	8,750	154,250	302,750
残 額（ - ）	900,000	1,960,000	1,720,000	2,170,000
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 ラ ー ゲ ン 項 目	亀頭強化術	720,000	900,000	
	強化術			480,000
	（単 価）	12万円 / cc	15万円 / cc	12万円 / cc
	（注入量）	6 cc	6 cc	4 cc
	補強術 （口経巻補正）			480,000
	（単 価）			12万円 / cc
（注入量）			4 cc	
亀頭保護術				1,320,000
（単 価）				12万円 / cc
（注入量）				11 cc
フ ォ ア ダ イス 焼 灼 術	亀頭形成術		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	診察代・診察費		5,000	5,000
	性病診察代	5,000		
消費税	46,750	93,750	89,250	117,750

資料 1

「高額な包茎手術の契約に係る紛争案件」処理経緯

年月日	会議名等	内 容
平成20年 1月 9日	【付託】	・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・部会の設置
平成20年 2月21日	【追加付託】	・付託紛争事件に係る申出の追加
平成20年 2月22日	第1回 あっせん・調停部会	・紛争内容の確認 ・処理方針の検討 等
平成20年 3月10日	第2回 あっせん・調停部会	・申立人（A、B、C）からの事情聴取 ・相手方（信販会社）からの事情聴取
平成20年 3月12日	第3回 あっせん・調停部会	・相手方（クリニック甲、乙、丙）からの事情聴取
平成20年 4月 4日	第4回 あっせん・調停部会	・申立人（D）からの事情聴取 ・相手方（信販会社）からの事情聴取 ・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
平成20年 4月18日	第5回 あっせん・調停部会	・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
平成20年 5月 1日	第6回 あっせん・調停部会	・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討・確定
平成20年 5月19日	（意見交換会）	・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換
平成20年 5月26日	第7回 あっせん・調停部会	・あっせん案の検討・確定 ・合意書案の確定
平成20年 5月28日	（あっせん案の提示）	・あっせん案を当事者双方に提示
平成20年 6月10日		・合意書の取り交わし
平成20年 6月11日	第8回 あっせん・調停部会	・報告書の内容を検討
平成20年 7月 2日	第9回 あっせん・調停部会	・報告書の内容を検討・確定
平成20年 7月24日	【報告】	・知事への報告

資料2

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	
後藤巻則	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

平成20年7月

高額な包茎手術の契約に係る紛争案件報告書

編集 東京都生活文化スポーツ局
発行 東京都消費生活総合センター活動推進課
(東京都消費者被害救済委員会事務局)

所在地 東京都新宿区神楽河岸1 - 1
電話 03 - 3235 - 4155