

甲クリニックとの高額な包茎手術の
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24年12月

東京都生活文化局

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。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、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24年6月26日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「甲クリニックとの高額な包茎手術の契約に係る紛争」について、平成24年12月13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24年12月

東京都生活文化局

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	1
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理と結果	3
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	3
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	6
■	資料	
1	申立人（消費者）からの事情聴取	10
2	相手方（事業者）からの事情聴取	13
3	合意書	15
4	「甲クリニックとの高額な包茎手術の契約に係る紛争」 処理経緯	16
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	17

第 1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 3名	相手方（事業者）
申立人 A：20 歳代男性	甲クリニック X 医院
申立人 B：20 歳代男性	（申立人 B の契約先は甲クリニック Y 医院）
申立人 C：20 歳代男性	甲クリニック Z 医院

- * XYZ 医院は、それぞれ甲クリニック名でホームページや広告を出しているが、医療法人の形はとらず、各医院がそれぞれの医院名で保健所へ届出を行っている。このため、契約主体は各医院の院長となっている。
- * 申立人 B の契約先は甲クリニック Y 医院であったが、Y 医院は現在閉院しており、X 医院が同じ場所で患者を引き継ぎ開院している。

第 2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争の概要は以下のとおりである。

包茎で悩んでいた申立人 A、B 及び C は、雑誌やホームページの甲クリニックの情報から高くても約 10 万円で手術できると思い、カウンセリングを受けるつもりで病院へ行った。

病院では、カウンセラーから、自分が思っていたよりもかなり重症であることや、ホームページに記載された基本手術では手術の傷痕が目立つこと、痛み緩和のために高額なヒアルロン酸注入が必要であること等の説明があった。

申立人は、不安になり冷静に判断できない心理状態の中で、申立人 A は約 210 万円、申立人 B は約 220 万円（クレジット支払総額約 350 万円）、申立人 C は約 110 万円の高額な契約を結び、その日のうちに手術を受けた。

後日、申立人の症状は数万円で出来る手術であることを知ったため、相手方に適正な価格への減額を求めたところ、相手方が応じなかったため紛争になった。

第 3 当事者の主張

1 申立人の主張

(1) 申立人 A

平成 24 年 3 月、甲クリニックのホームページを見て、綺麗な仕上がりになり 10 万円程度で手術ができると思い、予約をした。

病院では、カウンセラーから、非常に重症であると繰り返し説明され、「最低でも 65 万円だが、見た目や機能を保証するためには 200 万円はかかる。」「ヒアルロン酸は、見た目と手術後の痛み軽減のために必要」等と言われた。

あまりに高額なので一度は断ったが、「どこで手術を受けても同じような金額がかかる。」「今日手術を受ければ薬代を無料にする。」等と言われ、説明で受けた金額を超える約 210 万円の契約を締結し、当日中に手術を受けた。

冷静な判断ができない中で契約を締結したが、あまりに高額なのでホームページに記載されていた 10 万円前後まで減額して欲しい。

(2) 申立人 B

平成 19 年 10 月、雑誌広告から、基本手術に加えて見た目がきれいな美容形成術を行っても 30 万円程度で手術出来ると思い、診てもらっただけのつもりで

病院へ行った。

病院では、真性包茎と診断され、ベッドの上に寝たままの状態、施術内容の一つずつ決められ、最後に約 220 万円の契約になると告げられた。あまりに高額なため困っていたら、カウンセラーから頭金無しのローンを勧められた。何年も包茎で悩んでいた上、すぐ決断した方が良いというような言い方をされたため、結局、約 220 万円の手術契約と総額約 350 万円になるクレジット契約を締結した。

4 年間支払った時点で友人から騙されていると助言を受け、調べてみたら数万円でできる手術だとわかった。雑誌には最高でも 30 万円程度で治療できると記載されていたので、クレジット会社に払った約 188 万円から適正な手術金額を差し引いて、返金して欲しい。

(3) 申立人 C

平成 24 年 3 月、甲クリニックのインターネット情報から 10 万円程度で手術できると知り、カウンセリングを受けてみようと思った。

病院では、カウンセラーから「とても深刻な状態なのですぐに手術した方がよい。」と不安を煽られ、基本手術は傷痕が見えるので若い人は見た目がきれいな美容形成術をした方がよいと勧められた。

カウンセラーから、「傷が目立たない手術は費用がかかる。」「深刻な状態なので高くなる。」「ヒアルロン酸も必要」等と言われ、誘導されるまま約 110 万円の契約を締結した。

冷静に判断できない状況で高額な手術を了承したが、保険診療なら 2 万円くらいという情報もあるので、適正な価格に減額して欲しい。

(詳細は資料 1 のとおり)

2 相手方の主張

(1) 甲クリニック X 医院

当クリニックでは、本人の希望を聞き、意思を尊重し、十分説明してきちんとした手順を踏んで手術をしている。

申立人 A については、ただ切るだけの包茎手術なら 10 万円のできるが、本人の希望で総額 210 万円になった。減額には応じられない。

申立人 B については、真性包茎なので早めに治療した方がよいと説明したと思うが、すぐにとは話しておらず、本人が当日手術を希望したと思う。これまでクレジット会社に払った約 188 万円で合意解約とし、追加請求はしない。

(2) 甲クリニック Z 医院

来院した時のアンケートでは、申立人は仕上がりを重視して、当日手術を希望していた。申立人が選んだ治療であるが、契約金約 110 万円のところを 48 万円に減額する。申立人 C の既払金が約 6 万円なので、48 万円から約 6 万円を引いた残額を支払ってほしい。

(詳細は資料 2 のとおり)

第4 委員会の処理と結果

本件は、平成24年6月26日、知事から委員会に付託され、同日、委員会会長より、あっせん・調停第二部会に処理が委ねられた。(処理経過の詳細は資料4のとおり)

紛争は、あっせん成立により解決した。(合意書は資料3のとおり)

第5 報告にあたってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 本件契約の法的問題

ア 民法90条(公序良俗)の適用

申立人A、B、Cが本件手術を受けたX、Y、Zの本件各医療機関は、事業者としては異なるものの、X、Y、Zの各医院は、甲クリニック名でホームページや雑誌広告を出しており、ホームページや広告による手術の誘因の方法はもちろんのこと、手術を受けるに至った経緯や実施された手術内容等については、前記・第3及び資料1、2に示したとおり、以下の共通点が見られる(以下では、申立人A、B、Cを「申立人」といい、X、Y、Zの本件各医療機関を「甲クリニック」という。)

本件各契約は、甲クリニックがホームページ等で75,600円及び105,000円の費用により包茎手術を行う旨の「申込みの誘因」をし、申立人の来院後は、申立人によると医師ではないカウンセラーが患者の包茎の症状と手術内容等について説明をして(診断と手術については医師が実施する。)、結局、申立人との間で約110万円から約220万円の高額な手術等に係る契約の締結に至ったものである。本件各契約の効力については、契約の締結に至るまでの申立人の意思表示の形成過程、申立人の患者としての弱い立場を利用しての契約の締結方法、及び申立人の年齢・収入等に照らして申立人に過大な金銭的負担をさせ申立人が当初は望んでいなかった医療行為等を甲クリニックが実施した点等を考慮した場合に、本件3件の各契約は、公序良俗に違反して無効である(民法90条)と考えられる。

本件各契約には次の点に問題があり、これらの点が、本件契約について公序良俗違反であると判断した理由である。

(ア) 第1に、甲クリニックにはホームページ等での表示の仕方に問題がある。同表示には、美容形成術¹を施した場合には基本料金とは別に料金が加算される旨の注記はあるものの、料金表を示し、明朗な会計を約束すると記載をした上で、包茎手術につき75,600円及び105,000円をトップに提示しており、一般人は、この価格のみで包茎手術が受けられ、それ以外に料金はかからない(美容形成を加えたとしても35万円程度)と認識するものと思われる。

(イ) 第2に、受診時における症状についての説明の仕方(申立人にいたずらに症状について不安を抱かせた点)や、手術方法・内容についての勧誘の仕方、特に、申立人が当初は望んでいない美容形成術やヒアルロン酸²の

¹ 「美容形成術」とは、美容のために審美面を目的として、異常ではない身体表面を手術する治療のこと。美容外科で行う保険外診療となり、顔のしわ取り、まぶた整形、脂肪吸引、傷痕修正などがある。

² 「ヒアルロン酸」とは、アミノ酸の一種であるムコ多糖類。効果は保水力であるが、真皮内で体内の酵素により徐々に分解されるために持続期間があることが欠点である。

注入を勧めたことに問題がある。前者については手術後の傷痕が目立つ点を強調して勧める一方で、傷痕は時間が経てば自然と目立たなくなることを十分には伝えていない等の点に問題があり、後者についてはその効用や効果の永続性についての説明が必ずしも十分ではなかった等の点に問題がある。本件のような状況下において、申立人は、他人に意見を求めたり自分で情報を得て後日手術を受ける判断ができないまま、患者としての弱い立場からカウンセラーの勧めに応じて即日手術を受けざるを得なかったと思われる。また、診断時において医学的な専門知識を持たない申立人が医師やカウンセラーからの契約内容についての説明や情報に関しては信用せざるを得ず、そこで推奨された内容を拒否することは事実上困難であると思われる。

(ウ) 第3に、前記(ア)及び(イ)の状況下において、本件各手術等の費用が極めて高額である点に問題がある。甲クリニックは、若年者である申立人の収入に比べて甲クリニックが施す美容形成術等を含む本件各手術等の費用が極めて高額であることを認識しつつ本件各契約を締結に至らせ、また、その支払いを可能とするために(甲クリニックから見ると手術等代金の回収を可能とするために)クレジット契約の申込みの手続を行うことによって利益の確保を目的としたものと思われる。

イ 民法 95 条（錯誤）の適用

本件契約をめぐる民事上の問題としては、上記の公序良俗違反（民法 90 条）の疑いととも、次の点についても考えることができる。

(ア) 第1は、申立人の錯誤が問題となり得る。本件各契約においては、確かに申立人は、各契約締結時において「美容形成術等を含む高額の手術」についての意思表示をしており、この点について表示と意思の不一致はなく、錯誤はないと考える余地がないわけではない。しかし、上記のとおり、申立人は、甲クリニックの雑誌広告やホームページを見て予約の上来院しており、このことを認識しうる甲クリニックに対して、「10 万円程度の包茎手術」を望んでいる旨の「動機」について黙示の意思表示をしたと解することができる。そして、契約内容に関して、申立人は、甲クリニックのカウンセラーの説明が、事実と異なるか、そうでないとしても十分でないために、美容形成術やヒアルロン酸の注入について自己にとって必要不可欠であると誤認したり、またはそれらの効果・効用について誤認したものと考えることができる。以上のことから、申立人は、契約の要素につき錯誤があったものとして無効を主張することができると考えられる（民法 95 条本文）。なお、申立人が錯誤に陥ったのは、甲クリニック側により多くの原因があると思われることから、申立人には重過失はないと言える（95 条ただし書）。

(イ) 第2は、甲クリニックのカウンセラーの説明において、患部の症状、美容形成術やヒアルロン酸の注入の必要性等について不実告知の疑いもうかがわれ（消費者契約法 4 条 1 項 1 号）、そうでないとしても、少なくとも、上記のとおり申立人の来院の動機・目的や患者としての立場を勘案すると、甲クリニックは、信義則上、本件各契約の締結にあたり十分に説明義務を尽くしたとは言えないと考える。

(2) 契約の無効と利得の清算

委員会では、これまで検討したことから、本件各契約は、結論として、公序良俗違反により無効であると考えられる。また、申立人は、錯誤による無効の主張、または不実告知による取消しの主張も可能であると考えられる。

ただし、本件各契約の効力は否定されても、申立人は、本件各契約にかかる包茎手術により利得（手術の結果による利益）を受けている。ここでの「利得」については、前述のとおり美容形成術やヒアルロン酸の注入等を含む本件各契約は無効であるので、契約の無効を前提とした上での、申立人と甲クリニックとの間の不当利得（民法 703 条）の「実質的な清算」の問題として検討すべきであるとする。その意味で、ここでの考慮すべき利得は、「本来的な包茎手術による利得」に限定され、美容形成術やヒアルロン酸の注入にかかるものは、利得の対象外とすべきであるとする。

ところで、判例・学説は、公序良俗違反等を理由とする法律行為の無効については、公序良俗違反の内容や程度等から当該法律行為全部を無効とする場合と、その一部のみを無効とする場合とがあるとしている。すなわち、契約等の法律行為について、当該公序良俗違反の内容や程度、また、当該法律行為のどの部分について公序良俗違反があったのかを勘案して、法律行為自体は維持しつつ、無効となる範囲は、各事案に応じて柔軟に対処すべきであるとされている。また、公序良俗違反等を理由として契約を（全部を無効とするのか一部を無効とするのかを問題とすることなく、または無効とすべき一部を特定することなく）一旦無効とした上で、無効後は、当事者の意思、取引慣行、及び条項等により判断する「契約の改訂」を通じて当該契約の内容を決定すべきであるとする。このような立場によると、上述の不当利得の清算の問題も、「契約の一部無効」ないしは「契約無効後の契約の改訂」という法的評価の中のひとつの重要な要素として位置付けることができよう（ただし、以上の法的構成如何の問題は、以下の具体的な金銭評価に直接には影響しない。）。

それでは、申立人の利得について、どのような金銭評価を行うべきか。委員会は、「高額な包茎手術の契約に係る紛争」報告書（平成 20 年 7 月、東京都生活文化スポーツ局）にあるとおり、保険診療では 1 万円以下の金額であるが、自由診療では一般的に 10 万円前後となること、及び包茎手術の多くは自由診療でなされていることを考慮しつつ、特に、本件においては、甲クリニックが包茎手術につき 75,600 円及び 105,000 円を表示して雑誌広告やホームページにより「申込みの誘因」を行い、申立人もこれを基本にして手術を受けたこと等から、申立人の利得は、10 万円であるとの結論に達した。

(3) 結論

委員会は、以上から、申立人の利得は 10 万円と評価して、申立人と甲クリニック各医院との間で清算を行うものとし、また、特に申立人 B・C と甲クリニック X 医院・Z 医院との間においては、B・C に対するクレジットにかかる債務について、甲クリニック X 医院・Z 医院において同債務を消滅される手続を行う旨のあっせん案を提示した。

本件紛争は、資料 3 「合意書」に記載のとおり、同あっせん案によるあっせんが成立し、解決に至った。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 同種・類似被害の状況と再発防止の必要性について

ア 同種・類似被害が多数あること

高額な包茎手術費用に関する相談は、本件以外にも多数ある。

全国の消費生活センターに寄せられた相談件数

		平成 20 年	平成 21 年	平成 22 年	平成 23 年	合計
包茎全体	全国	282	295	282	290	1149
	都内	43	49	50	55	197
甲クリニ ック	全国	128	116	112	124	480
	都内	27	29	22	32	110

国民生活センターの PIO-NET データより

これらの相談の内容を分析すると、ホームページを含む広告に問題があることが指摘できる。独立行政法人国民生活センターの注意喚起（平成 22 年 7 月）では、美容医療サービスに関する広告については、「医療法や不当景品類及び不当表示防止法上、問題のある広告で誘引している」旨の指摘がなされており、また、美容クリニックに出向くきっかけとなった広告媒体を見た場合には、雑誌広告は減少傾向にある反面、電子広告（ホームページ、ネット広告等）が増加している旨も指摘されている。

当事者間では解決できずに訴訟や ADR で解決することとなったものは、公表されているものだけでも、岩手県消費者生活審議会紛争解決部会平成 18 年 7 月報告案件、東京地裁平成 21 年 1 月 22 日和解事例（公益社団法人全国消費生活相談員協会「JACAS JOUNL」126 号）、東京地裁平成 21 年 6 月 19 日判決（判例時報 2058 号 69 頁¹）、国民生活センター紛争解決委員会平成 22 年 8 月発表の 2 件、同平成 24 年 3 月発表案件があり、委員会の報告では、平成 20 年 7 月の報告及び平成 24 年 12 月（本件とは別の案件）の報告がある。

このような相談情報や紛争情報からは、最近も同種類の被害が多数あることがわかる。

イ 再発防止の必要性

このような状況であるから、委員会で個別ケースをあっせん解決しただけでは、問題として取り上げられた案件の被害が回復されるのみで、再発防止の観点からは不十分である。そこで、今後の再発防止に向けた事業者の具体策に踏み込む必要がある。

具体的な再発防止策としては、上記アで問題として指摘されているホームページの表示問題を検討する必要がある。

(2) 再発防止に向けた制度的改善

包茎手術に関しては、多数の事業者が同種の問題を発生させていることに鑑みると、特定の事業者に対して再発防止を求めるだけでなく、さらに抜本的な対策が必要である。その 1 つがホームページの表示問題への対処である。

これに関し委員会では、同種案件に関する平成 20 年 7 月報告書において、「特

に、美容医療にあつては、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、被害につな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）の対象とされることが望まれる。」とした。

その後も包茎治療を含む美容医療の消費者被害が多発し続けたため、内閣府・消費者委員会は平成23年12月21日、厚生労働省に対し、消費者視点で好ましくないと判断されるインターネット上等の表示を取り締まるための措置を講ずること等を求める建議を行ったⁱⁱ。

厚生労働省はこれを受けて、平成24年9月28日「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）」を作成した。それによれば、ホームページは引き続き医療法上の広告とは見なさないこととしつつ、医療機関のホームページ全般の内容に関する規範を定め、関係団体等による自主的な取組を促すとしている。同ガイドラインは、規範内容として、①ホームページに掲載すべきでない事項（不当に国民・患者を誘引する虚偽又は誇大な内容等）ⁱⁱⁱ、②ホームページに掲載すべき事項（自由診療を行う医療機関に限り、通常必要とされる治療内容、費用、治療のリスク等）^{iv}を示した^v。

このように、医療機関のホームページについて広告規制類似の基準をガイドラインという形で示したのは一歩前進であり、今後、その効果が上がることを期待したい。

また、本件のように、事業者グループを統率する者が開設するホームページについても、医療法における広告規制の対象となる可能性があると考えられるので、グループを統率する者には、同ガイドラインの遵守を求める。

なお、ガイドライン施行後も同種被害が減少しない場合には、医療機関及びその紹介機関のホームページを広告規制の対象とすることを検討すべきである。

(3) 再発防止に向けて ア 事業者に対して

本件事業者は、委員会において、今後はいたずらに不安にさせるような勧誘をしないこと、支払能力を明らかに超えた高額な契約を組ませないこと等の回答をしているが、包茎手術を行う全ての事業者には、本件事業者と同様の対応を求める。

また、全ての医療機関のホームページを含む広告が、医療広告ガイドラインや医療機関ホームページガイドラインに沿ったものになれば、ホームページにおける問題ある表示による競争から、内容で評判を上げることへの競争という、本来の方向に向かうことが期待できる。

仮に一部の医療機関やその関係者が医療機関ホームページガイドラインを守らずに本件のような被害を再発し続ければ、医療法の広告規制の対象となることが考えられる。ガイドラインを守らないことが、そのような規制強化へと進むことを意味すると、事業者は自覚する必要がある。

イ 消費者に対して

包茎について悩みをもつ消費者は自分だけで悩み、秘密にする傾向が強い
ため、情報を得る手段もインターネットや雑誌に頼る傾向にある。包茎で悩
んだときは、ホームページ等の情報だけを鵜呑みにせず、様々な方法で情報
を集めて比較検討をした上で受診する必要がある。

また、もし受診をして高額な契約を勧められたり、高額のクレジット契約
書が示された時点で一旦契約を断り、最終決断する前に家族や先輩等の身近
な人や消費生活センターに相談する等、慎重な行動が求められる。

ⁱ美容形成外科で包茎手術とコラーゲン注入術の診療契約を締結し、信販会社と手術費の立替払い契約(約 270
万円)を締結した。判決では、亀頭コラーゲン注入術が医学的に一般に承認された術式ではないことを告げ
なかったことが消費者契約法 4 条 2 項の不利益事実の不告知に該当する、第 5 条 1 項でいう契約締結委託を
受けた第 3 者に信販会社が該当するとして、立替払い契約全部の取り消しを認めた。

ⁱⁱ http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2011/1221_kengi.html

ⁱⁱⁱ ホームページに掲載すべきでない事項 (要旨)

(1) 内容が虚偽にわたる、又は客観的事実であることを証明することができないもの (例)

- ・加工・修正した術前術後の写真等の掲載
- ・「当院では、絶対安全な手術を提供しています」
- ・「どんなに難しい症例でも必ず成功します」
- ・「一日ですべての治療が終了します」(治療後の定期的な処置等が必要な場合)
- ・「〇%の満足度」(根拠・調査方法の提示がないもの)
- ・「当院は、〇〇研究所を併設しています」(研究の実態がないもの)

(2) 他との比較等により自らの優良性を示そうとするもの (例)

- ・「〇〇の治療では、日本有数の実績を有する病院です」
- ・「当院は県内一の医師数を誇ります」
- ・「芸能プロダクションと提携しています」
- ・「著名人も〇〇医師を推薦しています」

(3) 内容が誇大なもの又は医療機関にとって都合が良い情報等の過度な強調

① 任意の専門資格、施設認定等の誇張又は過度な強調

- ・「医師数〇名」(意図的に古い情報等を掲載しているもの)
- ・「〇〇学会認定医」(活動実態のない団体による認定)
- ・「〇〇協会認定施設」(活動実態のない団体による認定)
- ・「〇〇センター」(医療機関の名称又は医療機関の名称と併記して掲載される名称)

② 手術・処置等の効果・有効性を強調するもの

③ 医療機関にとって便益を与える体験談の強調

④ 提供される医療の内容とは直接関係ない事項による誘引

- ・「無料相談をされた方全員に〇〇をプレゼント」

(4) 早急な受診を過度にあおる表現又は費用の過度な強調

- ・「ただいまキャンペーンを実施中」
- ・「期間限定で〇〇療法を 50% オフで提供しています」
- ・「〇〇 ~~100,000 円~~ 50,000 円」
- ・「〇〇治療し放題プラン」
- ・「顔面の〇〇術 1 か所〇〇円」

(5) 科学的な根拠が乏しい情報に基づき、国民・患者の不安を過度にあおる等して、医療機関への受診や
特定の手術・処置等の実施を不当に誘導するもの

ア) 特定の症状に関するリスクを強調することにより、医療機関への受診を誘導するもの (例)

- ・「〇〇の症状のある二人に一人が〇〇のリスクがあります」
- ・「こんな症状が出ていれば命に関わりますので、今すぐ受診ください」

イ) 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 (例)

- ・「〇〇手術は効果が高く、おすすめです。」

ウ) 特定の手術・処置等のリスクを強調することにより、リスクが高いと称する手術等以外のものへ誘導するもの (例)

- ・「〇〇手術は効果が乏しく、リスクも高いので、新たに開発された〇〇手術をおすすめします」

(6) 公序良俗に反するもの

わいせつ・残虐な図画・映像、差別を助長する表現等の公序良俗に反する内容については、ホームページに掲載すべきでないこと。

(7) 医療法以外の法令で禁止されるもの

① 薬事法（昭和 35 年法律第 145 号）

例えば、薬事法第 66 条第 1 項の規定により、医薬品・医療機器等の名称や、効能・効果、性能等に関する虚偽・誇大広告が禁止されている。また、同法第 68 条の規定により、承認前の医薬品・医療機器について、その名称や、効能・効果、性能等についての広告が禁止されており、例えば、そうした情報をホームページに掲載した場合には、当該規定等により規制され得ること。

② 健康増進法（平成 14 年法律第 103 号）

例えば、健康増進法第 32 条の 2 の規定により、食品として販売に供する物に関して、健康の保持増進の効果等について、著しく事実に相違する表示をし、又は著しく人を誤認させるような表示をすることが禁止されており、例えば、そうした情報をホームページに掲載した場合には、当該規定等により規制され得ること。

③ 不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）

例えば、不当景品類及び不当表示防止法第 4 条第 1 項の規定により、役務の品質等又は取引条件について、一般消費者に対し、実際のもの又は事実と異なり競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示等（以下「不当表示」という。）が禁止されており、例えば、不当表示に当たるものをホームページに掲載した場合には、当該規定等により規制され得ること。

④ 不正競争防止法（平成 5 年法律第 47 号）

例えば、不正競争防止法第 21 条第 2 項の規定により、不正の目的をもって役務の広告等にその役務の質、内容、用途又は数量について誤認させるような表示をする行為等が禁止されている（同項第 1 号）ほか、虚偽の表示をする行為が禁止されており（同項第 5 号）、例えば、上記 4（1）の虚偽の内容に当たるものをホームページに掲載した場合には、当該規定等により規制され得ること。

iv ホームページに掲載すべき事項（自由診療を行う医療機関に限る。）

(1) 通常必要とされる治療内容、費用等に関する事項

自由診療は保険診療として実施されるものとは異なり、その内容や費用が医療機関ごとに大きく異なり得るため、その内容を明確化し、料金等に関するトラブルを防止する観点から、当該医療機関で実施している治療等を紹介する場合には、治療等の名称や最低限の治療内容・費用だけを紹介することにより国民・患者を誤認させ不当に誘引すべきではなく、通常必要とされる治療内容、平均的な費用や治療期間・回数を掲載し、国民・患者に対して適切かつ十分な情報を分かりやすく提供すること。平均的な費用が明確でない場合には、通常必要とされる治療の最低金額から最高金額までの範囲を示す等して可能な限り分かりやすく示すこと。また、当該情報の掲載場所については、当該情報を閲覧する者にとって分かりやすいよう十分に配慮し、例えば、リンクを張った先のページへ掲載したり、利点・長所に関する情報と比べて極端に小さな文字で掲載したりといった形式を採用することは控えること。

(2) 治療等のリスク、副作用等に関する事項

自由診療に関しては、その利点や長所のみが強調され、そのリスク等についての情報が乏しい場合には、当該医療機関を受診する者が適切な選択を行えないおそれがあるため、利点等のみを強調することにより、国民・患者を誤認させ不当に誘引すべきではなく、国民・患者による医療の適切な選択を支援する観点から、そのリスクや副作用等の情報に関しても分かりやすく掲載し、国民・患者に対して適切かつ十分な情報を提供すること。また、当該情報の掲載場所については、上記（1）と同様、当該情報を閲覧する者にとって分かりやすいよう十分に配慮すること。

v ホームページに掲載すべきでない事項については、平成 19 年 3 月 30 日付け医政発第 0330014 号厚生労働省医政局長通知「医薬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）について」の別添（以下「医療広告ガイドライン」という。）第四「禁止される広告について」等で示す内容に準じたものとなっている。

資料1

申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約内容	契約日 平成24年3月24日
	契約先 甲クリニックX医院
	契約金額 ○ 契約金額：2,121,000円 (内訳) ・包茎手術代 100,000円 ・美容形成術 1,050,000円 ・ヒアルロン酸 900,000円 ・フォアダイス焼灼術 300,000円 －減額サービス 330,000円 ・消費税 101,000円 ○ 既払金：100,000円(残金は2,021,000円)
経緯	予約 ○ 大学時代から悩んでいたが、病院にかかったことはなかった。 ○ インターネットを見て、甲クリニックは著名な病院で信用できると思った。 ○ ホームページには、綺麗な仕上がりに、10万円くらいで手術できると記載されていたので、甲クリニックに決め予約した。
	手術契約 ○ 受付後から手術まで、説明は全てカウンセラー1人が行った。医者は触診と計測をしたが、5～10分程度しか対応しなかった。 ○ 「病院(泌尿器科)は切るだけで見栄えを考えないので見た目はよくない。」と言われ、保険適用の手術や安い料金の手術の写真を示され、保険適用や安い手術ではずっと傷痕が残ると思った。傷は時間が経てば目立たなくなる等の話は全くなかった。 ○ 「痛みの緩和と外見をきれいにするためにヒアルロン酸注射(1本あたり約20万円)も必要」と説明があった。ヒアルロン酸が数か月で体内に吸収されるといふ効果持続期間についての説明はなかった。 ○ 繰り返し「非常に重症」と聞かされた。最低でも65万円は必要だが、その金額だと傷口や機能で問題が出ると説明された。「見た目」「機能」「金額」の全てを保証するには200万円は必要との話だった。 ○ 一度帰って考えると伝えたが、「薬代1万円を無料にする。」「他でも値段はあまり変わらない。」等と言われ、冷静に判断できない状況の中で契約した。
	手術後 ○ 日常生活に問題はないし、痛みもない。
	希望する解決内容 ○ 手術結果は問題ないが、高額な手術には納得いかない。ホームページに明記された価格前後(10万円前後)まで減額を希望する。

申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容	契約日 平成19年10月14日
	契約先 甲クリニックY医院
契約金額	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約金額： 2,157,750円 <li style="padding-left: 20px;">(内訳) ・包茎手術代 930,000円 ・美容形成術 480,000円 <li style="padding-left: 20px;">・ヒアルロン酸 600,000円 ・術後処方薬 45,000円 <li style="padding-left: 20px;">・消費税 102,750円 ○ 支払総額：3,497,555円(クレジット総額) ○ 既払金：1,881,094円
経緯	<p>予約</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 真性包茎と思い、15歳の頃から悩んでいた。 ○ 雑誌広告に載っていた甲クリニックに電話で問合せをすると、「状況がわからないので来てください。」と言われて予約した。診てもらっただけのつもりだったので、印鑑も持たず交通費程度のお金しか持っていなかった。 ○ 雑誌広告で、見た目をきれいにする美容形成でも30万円くらいで手術できると思った。
	<p>手術約</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ベッドでカウンセラーが患部を診ている途中に、医師が入って来て患部の写真を撮り診察もせずに5分程度で出て行った。説明はカウンセラーがずっとベッドの上で行った。 ○ カウンセラーからすぐに決断した方がいいと言われ、焦ってしまった。家に帰ったらもう手術を受けないと思い、その場の雰囲気、手術を受けようと思った。 ○ 色々な形の手術があると説明され、カウンセラーに何パターンかの写真を見せられた。 ○ 手術痕を隠すためにヒアルロン酸注入を勧められた。ヒアルロン酸の効果については、手術の縫い痕が隠れて分かりにくくなると説明を受けた。ヒアルロン酸は数か月で体内に吸収されるという説明はなかった。 ○ 手術方法の説明を受けた時は料金の説明がなかったので、雑誌広告で見た30万円ですべて手術ができると思い、糸の種類等を選択していったら総額200万円を越えると言われた。悩んでいたなら、頭金無しのローンを組む提案があり、月4万円のコースを選んで、契約を締結した。
	<p>手術後</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 4年間ローンを払い続けていた。度々友人から借金するので事情を聞かれて正直に話したら「ありえない手術額、騙されている。」と言われて、ネットで調べると納得いかない額だとわかった。 ○ 患部について、手術後の経過は問題ない。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ ネットで調べると保険診療なら数万円とあるので、適正な価格にして、既払金を清算して残金を返金して欲しい。

申立人Cからの事情聴取

項目	内容	
契約内容	契約日 平成24年 3月25日	
	契約先 甲クリニックZ医院	
契約金額	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約金額： 1,062,600円 (内訳) <ul style="list-style-type: none"> ・包茎手術代 72,000円 ・美容形成術 490,000円 ・ヒアルロン酸 300,000円 ・フォアダイス焼灼 150,000円 ・消費税 50,600円 ○ 支払総額：1,586,600円 (クレジット総額) ○ 既払金： 62,600円 	
経緯	予約	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高校を卒業してから誰にも相談できずに悩んでいた。白いブツブツができてきたので、病気になる前になんとかしなければという気になっていた。 ○ インターネットで10万円前後で手術できると知り、カウンセリングを受けようと思った。話次第ではそのまま手術をしてもよいと思っていた。
	手術契約	<ul style="list-style-type: none"> ○ 受付後に白衣を着たカウンセラーから説明を受けた。医師は、途中でカウンセラーと同席して診察したが10～15分程度だった。カウンセラーからカントンと真性包茎の間くらいとあいまいな言い方をされ、「とても深刻な状態、なんでこんなになるまで放っておいたのか。」と言われた。 ○ 健康保険の適用について質問すると、「保険は対象外なので」と言われた。このため、どの病院へ行っても適用されないと思った。 ○ 傷がある画像を見せられた後に美容形成術の画像を見せられ、7万円位の基本手術は傷が残る、若い人は見た目がきれいな美容形成を選択すると美容形成を勧められた。その時点では料金の話はなく、どこの病院にかかっても基本手術ではこれくらい傷痕が残ると思った。傷は時間が経てば目立たなくなる等の話はなかった。 ○ 手術の承諾書にサインをする直前に、ヒアルロン酸が必要と言われた。この時、効果などの説明はなかった。そして約110万円の書類が出され、「これくらい酷いと高くなる。」と言われ、びっくりして精神的にもおかしくなると何も言えなくなり、不安だらけで頭が真っ白になり、流れで契約してしまった。
	手術後	<ul style="list-style-type: none"> ○ クレジット会社に支払停止の抗弁を出した。 ○ 手術の結果は問題ない。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ ネットで調べると、保険で2万円くらいだという情報もあったので、ネットで表示されていた7～10万円の価格まで減額を希望する。 	

資料2

甲クリニックX医院からの事情聴取

クリニック共通

項目	内容
ホームページ・雑誌の記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 包茎治療（基本手術）は、75,600円と105,000円。 ○ 高額な美容形成料金についても掲載している。
医師・カウンセラーの関り方	<ul style="list-style-type: none"> ○ 基本的な流れは、来院後、受付で受付表の記入をしてもらい、その後、カウンセリングルームでカウンセラーが症状を聞き取った後、医師が診察や計測をし、計測値に基づき料金の説明を行っている。医師が手術を行い、手術後は、カウンセラーが服薬などの説明をするという流れである。 ○ 医師の指示の下でカウンセラーが手術方法を定めることもある。 <small>患者の希望で症例写真を見せ説明することもある</small>
写真の説明について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 基本の手術と美容形成手術を比較して、どのような手術をするか選べるように症例写真を見せている。
ヒアルロン酸について	<ul style="list-style-type: none"> ○ ヒアルロン酸の効果は①亀頭を大きくする②手術後の縫合部分の反転を防ぐという2つである。症状が重度の場合は、亀頭痛を和らげる効果もある。 ○ 半永久的なものではなく、必ず吸収されると言っている。 ○ ヒアルロン酸を何本注入するかは、患者の意向を聞いて医師とカウンセラーが相談して決めている。
高額契約になった理由	<ul style="list-style-type: none"> ○ 手術方法を説明し、患者の希望を尊重して聞き、手続を踏んで契約に至っている。手術前に承諾書ももらっている。

申立人Aへの説明

契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ○ 受付時に、真性包茎は保険なら2～3万円程度で手術を受けられるが、当院では10万円程度であると説明した。 ○ 申立人から、手術の結果についての質問があり、写真を見せてほしいという希望があったので写真で説明した。また、申立人が、きれいな仕上がりを希望したので結果として200万円になった。 65万円の手術なら仕上がりがきれいである。「汚くなる。」と説明はしていない。 ○ 症状が悪かったので「痛み保護のため」と説明し、申立人が希望したので、ヒアルロン酸を注入した。ヒアルロン酸の効果は半年から1年くらいであると説明している。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 委員会のあっせん案を受け入れる。

申立人Bへの説明

契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ○ 真性包茎の手術は、必ず保険治療ができることを説明している。当医院は、自由診療で行っている。 ○ ヒアルロン酸については、痛み緩和と傷口の補強・修正と説明している。ヒアルロン酸は体内に吸収されることは説明しているはずである。また、真性包茎は早めに治療した方がよいと説明したと思うが、すぐにした方がいいという説明はしていない、本人の希望だと記憶している。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 委員会のあっせん案を受け入れる。

甲クリニックZ医院からの事情聴取

クリニック共通

項目	内容
ホームページなどの広報の内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 包茎治療（基本手術）は、75,600円と105,000円 ○ 高額な美容形成料金についても掲載している。
基本手術と美容形成術の契約数	<ul style="list-style-type: none"> ○ 基本手術だけを行う患者は全体の2～3割である。亀頭直下デザイン縫合の20万円の追加手術をする人が多い。基本手術と美容形成術の割合7：3くらいである。
医師・カウンセラーとの関り方	<ul style="list-style-type: none"> ○ 診断の方法は、医師が計測してそれをカウンセラーが記録する。その後、カウンセラーが別室で、医師から聞いた手術方法などについて患者に説明する。 ○ フォアダイス焼灼（ブツブツの除去）については、医師が計測した時に直接患者に説明しているが、カウンセラーが医師の指示の下で重複して説明することもある。
健康保険適用について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 当医院は、自由診療の病院であり、「保険適用はない」ことをはっきりらせている。
ヒアルロン酸について	<ul style="list-style-type: none"> ○ ヒアルロン酸は、痛み止めと仕上げ重視のため注入する。 ○ 医師がヒアルロン酸の必要性について判断するが、患者が必要ないと言え、基本的にはヒアルロン酸の契約はしない。
高額契約になった理由	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医師が診断をして適切な施術方法を提案するが、最終的には患者が決めるものである。 ○ 10万円と100万円の手術の違いは仕上がり等の差である。

申立人Cへの説明

契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ○ 申立人は受付時のアンケートに、「料金と傷の仕上りの両方を考えた治療」「当日手術を考えている。」に丸をつけている。カントン包茎なので、保険は利かないと説明しているは ○ 7～10万円の手術は老人のするものだという説明は当院ではしていないし、他院のカウンセラーがしているという話も聞いたことがない。 ○ ヒアルロン酸については、医師がヒアルロン酸の種類や量について説明をするが、強制はしていない。2本という量は、亀頭の大きさによると思う。 ○ フォアダイス焼灼は、「見た目をきれいに仕上げたければ取った方がよいが、気にしないなら金額も金額なのでご自身で判断ください。」と説明した。「病気」とは言っていない。 ○ 当日手術するかどうかは、患者と相談しながら行っている。申立人が最終的に当日の手術を選んだ。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 委員会のあっせん案を尊重するが、最終的には院長と相談する

資料3

合意書

(1) 申立人Aと甲クリニックX医院

- 1 本件契約は効力を有しないことを確認する。
- 2 申立人の利得額は100,000円とする。既払金100,000円であることから、申立人に支払義務はないこととする。
- 3 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と甲クリニックX医院

- 1 Y医院の地位を引継いだX医院 院長 x (以下「相手方」という。)が、本件契約に係るあっせんの当事者になることを確認する。
- 2 本件契約は効力を有しないことを確認する。
- 3 申立人の利得額は100,000円とする。相手方は、申立人がクレジット会社に支払った金1,881,094円から申立人の利得額100,000円を差し引いた金1,781,094円を返還する義務があることを認める。
- 4 相手方は、前項の金1,781,094円を申立人の指定する申立人名義の金融機関口座に、平成24年11月16日までに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。
- 5 相手方は、クレジット会社の本件に係る申立人への債権について、消滅させる手続きを行う。
- 6 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と甲クリニックZ医院

- 1 本件契約は効力を有しないことを確認する。
- 2 申立人の利得額は100,000円とする。申立人は、利得額100,000円から既払金62,600円を差し引いた金37,400円を支払う義務があることを認める。
- 3 振込手数料は相手方の負担とし、申立人は、前項の金37,400円から振込手数料を差し引いた金額を、相手方の指定する金融機関口座に、平成24年11月16日までに振り込むものとする。
- 4 相手方は、クレジット会社の本件に係る申立人への債権について、消滅させる手続きを行う。
- 5 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。

資料4

「甲クリニックとの高額な包茎手術の契約に係る紛争」処理経緯

日付	部会回数等	内 容
平成24年 6月26日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
7月26日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人（A、B、C）からの事情聴取 ・相手方（X医院、Z医院）からの事情聴取
9月 6日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
9月27日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方（X医院、Z医院）にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案、合意書案の確定
10月5日 ～16日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示 ※ 申立人3名、相手方（X医院、Z医院）共にあっせん案に同意
10月18日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の内容の確認 ・報告書骨子の検討
10月29日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
12月13日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成24年6月26日現在

氏名		備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
上柳敏郎	弁護士	
沖野眞已	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
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	
鎌野邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
川地宏行	明治大学法学部教授	
桜井健夫	弁護士	本件あつせん・調停部会長
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千葉肇	弁護士	
中野和子	弁護士	
野澤正充	立教大学法科大学院長・立教大学大学院法務研究科教授	会長代理
松本恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	
米川長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有田芳子	主婦連合会 副会長	
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
橋本恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(4名)
小川高宜	東京工業団体連合会 専務理事	
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
堀内忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
間部彰成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	
臨時委員		(1名)
矢島暎夫	医師	本件あつせん・調停部会委員