

乙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「乙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	2
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	2
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	5
■資料		
1	申立人（消費者）からの事情聴取	1 0
2	相手方（事業者）からの事情聴取	1 2
3	合意書	1 3
4	「乙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	1 4
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	1 5

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 2名	相手方（事業者） 2医院
申立人A：10歳代男性	乙クリニックX医院
申立人B：20歳代男性	乙クリニックY医院

* XY医院は、それぞれ乙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に届出をしている。このため、契約主体は各医院の院長となっている。

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。

包装で悩んでいた申立人は平成24年3月に、ホームページの情報からキャンペーン価格63,000円で手術できると思い、無料カウンセリングを受けるつもりで病院へ行った。

カウンセラーからかなり重症と言われ、酷い症例写真を見せられて焦り、急いで手術しなければならないという気になった。

契約締結にあたっては、未成年の申立人Aは、受付で身分証明書を提示したが、保証人欄に自分で親の名前を書くよう指示され、学生割引で約40万円の契約を結び、その日のうちに手術を受けた。申立人Bは、契約金額が確定しないまま手術を行い、手術中に約80万円の契約になると言われた。

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

19歳の学生であるAは、ホームページを見て10万円程度で手術できると知り、電話で問合せ、予約をして病院へ行った。

受付後に手術室に案内され、手術服のような服を着用した男性から、「よくここまで放っておいたね。」「皮が厚くて難しそうだ。」「ブツブツは性病なので、治さないと女性が不妊になる。」等と言われ、重症になった写真を見せられて怖くて不安になった。焦った気持ちの中で、「君は運がいいよ。」とか「学生は皆バイトをして支払っている。」等と言われ、75万円のところで、学割で約40万円の契約をすることになった。

契約締結にあたり、学生証を何度も提示したが、「君が親に内緒にしたいと言っているから」と言って、保証人欄に父親の名前を書くように指示された。

後からインターネット等で調べてみるといろいろ疑問点が出たため、消費生活センターに相談をして、未成年者契約の取消通知を出した。契約を取り消して、保険適用の価格にして欲しい。

(2) 申立人B

平成24年3月、ホームページを見て、6万円くらいで手術ができると思い、とりあえず診てもらおうつもりでネット予約をした。

受付後、「思ったより酷い。鬱血して紫色になっている。」等と自覚症状より

重症のようなことを言われ、放置したために重症になった写真や手術の傷痕が目立つ写真を使った説明で不安を煽られ、正常な状態ではなくなった。切った後に元の状態に戻らなくするためにヒアルロン酸の注入が必要等と言われ、契約金額が決まらないまま手術を受けることとなった。そして、手術中に、「状態がひどいので 80 万円の上限になる。」と言われた。

手術後にクレジット書面を出され、アルバイト収入が月 10 万円程度しかないと伝えたが、書面の収入欄には年収 300 万円と書くよう指示され、躊躇しながら 250 万円と記入した。契約金額約 80 万円のクレジット契約書にサインしたが、当日は印鑑を持っていなかったため後日捺印して送付することにした。未提出なので、支払方法は決まっていない。

患部の痛みがいまだに続き、手術結果に納得いかないため、手術代金を払いたくない。

(詳細は資料 1 のとおり)

2 相手方の主張

(1) 乙クリニック X 医院

未成年者であることは承知していたが、本人が親に内緒にしたいと言うので手術をした。未成年者契約の取消通知を受け取ったので 17 万円に減額する。

(2) 乙クリニック Y 医院

月 10 万円のバイト収入であるにもかかわらず高額な契約を希望し、当医院を騙したと考えるので、民事で争う。

(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) 本件契約の問題点

ア 民法 90 条（公序良俗）の適用

申立人 A、B が本件手術を受けた X、Y の本件各医療機関は、事業者としては異なるものの、X、Y の各医院は、乙クリニック名でホームページや広告を出しており、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 を「申立人」といい、X、Y の本件各医療機関を「乙クリニック」という。）。

本件各契約は、乙クリニックがホームページ等で 63,000 円程度の費用に

より包茎手術を行う旨の「申込みの誘因」をし、申立人によると、来院後は、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（手術については医師が実施する。）、結局、申立人Aとの間では約40万円、申立人Bとの間では約80万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乙クリニックが実施した点等を考慮した場合に、本件2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として無効になると判断した理由である。

(ア) 第1に、乙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。ホームページには、特別割引中であるとして、包茎治療費の定価に傍線を引き63,000円との表示をトップにしており、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¹やヒアルロン酸²の注入を勧めたことに問題がある。前者については深刻な症状であり放置すると重症になると写真をみせたり、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、診察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。乙クリニックは、若年者である申立人の収入に比べて乙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きわめて高額であることを認識しつつ、本件各契約の締結に至らせたものと思われる。

イ 民法95条（錯誤）の適用

本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Aは未成年者であるところ、X医院は、それと認識し

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、顔のしわとり、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。

つつ親権者の承諾を得ることなく（なお、乙クリニックのホームページには承諾書の雛形がある。）手術を行った。申立人Aは、X医院に対して、契約締結の15日後に、親権者の同意を得ていない未成年者Aとの契約を理由に取消し意思表示をしている（民法5条2項）。

(イ) 第2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、乙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乙クリニックに対して、「10万円以内の63,000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、乙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）。そして、申立人が錯誤に陥ったのは、乙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）。

(ウ) 第3は、乙クリニックのカウンセラーの申立人に対する説明において、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、乙クリニックは、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た。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た。さらに、申立人Aについては、未成年者であるところ、X医院は親権者の承諾を得ることなく手術を行ったため、申立人AはX医院に対して、これを理由に取消し意思表示をしたため、同契約は、遡及的に効力を失うものとする（民法121条）。

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、申立人と乙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、及び条理等により判断する「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考えられることもできる。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、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、申立人Aの返還すべき利得についてはないと考え、申立人Bの利得については63,000円が相当であると考えた。その理由については、以下のとおりである。

まず、申立人Aについては、①乙クリニックX医院は、申立人Aが未成年者であることを何回も確認しているにもかかわらず、親権者の承諾もとらずに本人が当初希望した以上の手術を当日に行ったこと、②乙クリニックのホームページの未成年者に対する優遇制度の記載や全国の消費生活センターのPIO-NET情報等から、乙クリニックは、包茎に悩み、これを秘密にしたい未成年者を相手に、組織的に、著しく高額な契約をしていることがうかがわれること等から、本件手術による申立人Aの利得は、不法原因給付による利得に該当すると評価することができ、X医院は、その利得相当額の返還を請求することはできないと判断した（民法708条）。

次に、申立人Bの利得額については、委員会の「高額な包茎手術の契約に係る紛争」報告書（平成20年7月）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も、特に本件においては、乙クリニックがホームページ上において同クリニックの包茎手術について63,000円を強調して表示し、申立人Bもこれを基に手術を希望したことから、申立人Bの利得額は、63,000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Aの返還すべき利得はないものと判断し、また、申立人Bの利得は63,000円と評価して、申立人と乙クリニック各医院との間で清算を行うものとする旨（申立人Aについては既払金がないことから清算は不要）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	
		全件数	未成年	全件数	未成年	全件数	未成年	全件数	未成年	全件数	未成年
包茎全 体	全国	282	47	295	44	282	61	290	38	1149	190
	都内	43	6	49	1	50	10	55	4	197	21
乙クリ ニック	全国	65	21	89	26	68	24	66	12	288	83
	都内	7	3	8	0	7	5	10	1	32	9

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、委員会においては、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 未成年者をターゲットに含めていること

本件事業者は、そのホームページにおいて、未成年者を明示して誘い込んでいる。来院した未成年者に対して、親権者の同意を得ないで高額の手術契約を締結したことが、本件の他にも報告されており、未成年者の保護に欠ける事態となっている。未成年者自身に親名義の手術同意書を作成させる等、未成年者と分かりながら故意に親の同意を避けており、その態様は問題である。

ウ 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相手方の具体策に踏み込む必要がある。

また、具体的な再発防止策としては、上記ア、イで共通した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は、医師に患者を紹介する手段としての役割を果たしており、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、未成年者の契約は親権者の同意を得た上で契約を締結する等、法令を遵守した適切な対応を図ると回答をしている。包茎手術を行う全ての事業者に、同様の対応を求める。

また、いたずらに不安にさせて契約を急がせたり、支払能力を明らかに超える高額な契約を組ませる等の対応は、あってはならない。

さらに、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、次の対策としては、ホームページを医療法の広告規制から除外せず広告規制の対象とすべきである。ガイドラインを守らないことが、そのような規制強化の道を選ぶことを意味すると、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」
- ・「一日で全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)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8日
	契約先 乙クリニックX医院
契約金額	<ul style="list-style-type: none"> ○ 契約金額 : 388,500円 <li style="padding-left: 20px;">(内訳) ・包茎手術代 160,000円 ・美容形成術 200,000円 <li style="padding-left: 20px;">・レーザー処理 10,000円 ・消費税 18,500円 ○ 支払総額 : 452,600円 (クレジット総額) ○ 既払金 : 0円
経緯	<p>予 約</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 友人から包茎ではないかと言われ、ファッション誌の広告で乙クリニックを知り、ホームページを見て電話で問い合わせをした。 ○ その時、電話口で、年齢(19歳)を告げると親の承諾を得ているか聞かれたので「秘密」と返答したが、印鑑と学生証を持参するよう言われた。 ○ ホームページには3段階の料金が載っていたが、小遣いの範囲で払える10万円以内の治療と思っていた。
	<p>手 術 契 約</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 受付で学生証を提示した後に、緑色の手術服のような服を着た人から1時間半程度、診察と料金を含む説明を受けた。 ○ 色々な包茎の事例写真を見せられたが、手術の失敗写真と手術前の酷い写真ばかりで、成功写真は見せられなかった。 ○ 「よく放つたらかしのしていたね。」「特に皮が厚いから難しい。」などと言われて不安になった。カントン包茎と診断され、ブツブツはコンジロームで性病といわれた。性病と聞き、怖くなり、手術しなければいけないという気持ちになった。 ○ 自分では6~7万円のつもりだったが75万円かかると言われて高くて困っていると、「院長が作った学割があるから君は運がいい。」と、美容形成術の切り込み費用を30万円にすると言われた。それでも高くて困っていると、切り込み費用を20万円まで値引きされた。「学生はみんなバイトして支払っている。」と言われ、訳が分からなくなり、親に内緒にしたい気持ちもあったので総額約40万円の契約を了承してしまった。 ○ 月々払える金額を聞かれ約15,000円なら払えると答えたら、ローンを組むことになった。 ○ 保証人欄に父親の名前を書くよう指示された。「親に書かせなくていいのですか。」と聞いたが、「君が親に内緒にしたいと言っているから」と言われ、書いてしまった。親の同意を得て来なさい等とは言われなかった。
	<p>手 術 後</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 契約の15日後に未成年者契約の取消通知を出した。 ○ 患部に痛みはなく、傷痕のしこりが多少気になるが、問題はないようだ。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 一応手術を受けてしまったので払わなければならないと思うが、保険適用の2~4万円に減額してほしい。

申立人Bからの事情聴取

項目		内容
契約内容	契約日	平成24年3月6日
	契約先	乙クリニックY医院
	契約金額	○ 契約金額：837,900円 (内訳) ・包茎手術 168,000円 ・美容形成術 315,000円 ・ヒアルロン酸 315,000円 ・消費税 39,900円 ○ 既払金：7,900円(残額は830,000円(支払方法は未確定))
経緯	予約	○ 高校くらいから包茎で悩んでいたが、雑誌やネットの情報からカントン包茎と自己判断していた。 ○ ホームページの情報から6万円くらいで治療できると思い、ネット予約した ○ とりあえず診てもらおうつもりだった。診断の結果によって手術するなら別の日に行くことになって思っていた。
	手術約	○ 受付後に診察室で、緑の手術服のような服を着た人が手術までの説明と診察をした。手術の時も、同じ服装の人が出てきたが、その人は殆どしゃべらなかった。 ○ 説明の時に、鬱血した写真や手術の失敗例の写真を見せられたが、酷い写真ばかりだった。 ○ 診断では「思ったより酷い。紫色に鬱血している。亀頭も小さくて鬱血している。」と言われて、自分ではそう思っていなかったのが焦った。説明の内容は曖昧で、理解できなかった。 ○ ヒアルロン酸については、切った後が元に戻らなくするために必要であると言われた。効果持続期間についての説明はなかった。 ○ 約80万円との金額が提示され、「これ以上にはならない。あなたの場合は下がる。大丈夫」というようなことを言われた。ネット情報で約6万円くらいで手術ができると思っていたので、それほど高い金額になるとは思わなかった。しかし、手術中に「酷いのでさっきの提示額の上限になります。」と言われた。
	手術後	○ アルバイト収入が月10万円程度しかないと言ったが、信販の契約書面の収入欄には、年収300万円くらいと書くようにいわれた。年収が120万円くらいしかないのに躊躇して250万円と書いた。当日印鑑を持っていなかったため、後日捺印して送付することにしたが、提出しなかった。支払方法は決まっていた ○ 手術後、痛くて形がいびつな感じがする。皮膚からの痛みが続いている。 ＊臨時委員の泌尿器科医を受診し、問題ないとの診断を受けた。
希望する解決内容	○ 重症で手術をするしかないと言われたので手術を受けたが、結果について満足していないので、既支払金の7,900円以外は払いたくない。	

資料2

乙クリニックX医院、Y医院からの事情聴取

クリニック共通

項目	内容
乙クリニック本部に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ○ 院長の個人経営で、乙クリニックの事務を担当している。 ○ 各医院の人件費を負担し、各医院でトラブルが起きた場合に、本部が解決に向けて対応する。
ホームページなどの記載	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特別割引中であること、ネットを見て予約する人には、通常価格が63,000円になることを表示している。
基本手術と美容整形術の契約数	<ul style="list-style-type: none"> ○ 客観的なデータはないが、ホームページの6～7万円の基本手術を受ける人は全体の3～4割である。
医師・カウンセラーの関り方について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医師もカウンセラーも名札をつけておらず名乗りもしない。カウンセラーはワイシャツの上に白の実験着を着用。説明場所は手術室兼診察室で行う。 ○ 患者が受付で問診票を記入した後、受付でカルテをつくり医師に提示する。その後、医師が診察を行う。支払に関することは、同席のカウンセラーが医師の指示を受けて説明する。それから、医師が手術を行うという流れになっている。 ○ 従って、診察、説明ともに医師が行う。同席のカウンセラーは医師の診断結果を患者に分かりやすく伝える役割だけをする。
ヒアルロン酸について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 効果持続期間は2年くらいなので、1年から2年くらいと幅を持たせて説明している。
当日の手術を受ける数、高額契約の理由	<ul style="list-style-type: none"> ○ 当日手術を受ける人は9割以上いるが、何度も足を運びたくないという理由が多い。 ○ 統計をとったことがないので、手術の平均額は不明だが、80万円～100万円は高額契約の分類に入る。
未成年者契約について	<ul style="list-style-type: none"> ○ ホームページに親権者の承諾書の雛形がある。基本は親権者の承諾書がなければ手術しない。 ○ 未成年者本人に親の名前を書いてもらうこともしていない。

申立人Aへの対応

契約までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ○ 仮性包茎、カントン包茎、真性包茎のイラスト3～4種類、鬱血して腫れた写真など4種類くらい見せた。手術後の写真は希望があると見せているが、Aに見せた記憶はない。 ○ 皮が硬く厚いので、6～7万円の基本手術では縫目がすごく目立つという例の写真も見せて説明した。 ○ 深夜に申立人本人から、母に相談して行くと電話相談があった。しかし、来院した当日は、親に内緒で治療したいとの申出であった。本人の熱意に押され、親の承諾なしでの手術になってしまった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 親の未承諾手術は当方のミスなので、本人の希望に沿う。

申立人Bへの対応

契約時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ○ 写真などは見せていない。 ○ 申立人が大きくしたいという希望だったので、ヒアルロン酸を注入することになった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 減額を含め、速やかに解決を図りたい。

資料3

合意書

(1) 申立人Aと乙クリニックX医院

- 1 本件契約は効力を有しないことを確認する。
- 2 相手方は申立人の利得を請求できないことを認める。既払金がないことから、申立人に支払い義務はないことを確認する。
- 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と乙クリニックY医院

- 1 申立人と相手方との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63,000円とする。申立人は、利得額63,000円から既払金7,900円を差し引いた金55,100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55,100円から振込手数料を差引いた金額を、相手方の指定する金融機関口座に、平成24年12月5日までに振込むものとする。
- 4 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

「乙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
8月31日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人（A、B）からの事情聴取 ・相手方からの事情聴取
9月27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
10月18日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方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 ・報告書骨子の検討
10月22日 ～11月2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（郵送） ※ 申立人2名、相手方（X医院、Y医院）共にあっせん案に同意
11月14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