

## 「美容医療」に関する相談の概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「医療サービス」のうち主に「脱毛」、「ピーリング」、「二重まぶた」等の美容に関する相談

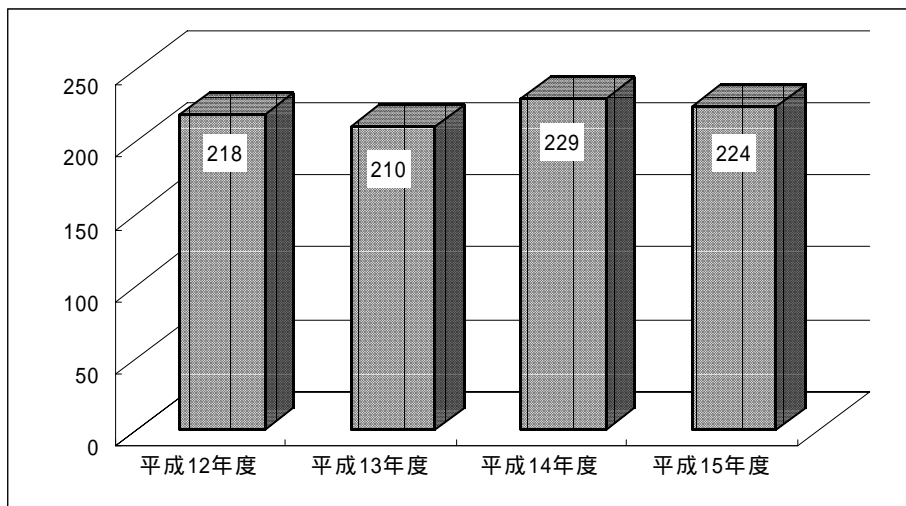
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年4月～16年9月受付の相談データから抽出したものである。

### 1．相談件数

「美容医療」に関する相談件数の推移を示したのが「図 - 1」である。この4年間では各年度とも220件前後で推移しており、大きな増減はない。

【図 - 1】「美容医療」相談件数の推移



### 2．相談内容

#### (1)内容キーワード

相談の内容についてキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 1」である。

13年度以降は「施術不良」が1位になっており、期待した結果が得られないといった相談が

多いことがわかる。また「解約」、「返金」、「高価格・料金」なども上位に挙がっており、契約に関連した相談が多く寄せられていることがわかる。

【表 - 1】キーワード別上位10位

順位	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	信用性	58	施術不良	58	施術不良	53	施術不良	68
2	雑誌広告	42	信用性	43	解約	39	解約	60
3	解約	38	雑誌広告	39	雑誌広告	35	返金	52
4	施術不良	36	解約	36	信用性	31	高価格・料金	44
5	高価格・料金	29	補償	33	補償	31	補償	41
6	補償	26	返金	30	返金	29	雑誌広告	35
7	返金	23	高価格・料金	29	高価格・料金	28	信用性	26
8	皮膚障害	19	クレーム処理	15	皮膚障害	27	クレーム処理	25
9	解約料	18	約束不履行	15	説明不足	26	皮膚障害	24
10	効能・効果	13	説明不足	13	クレーム処理	16	説明不足	23

### (2) 施術内容

施術内容別に相談件数の推移を示したのが「表 - 2」である。

各年度とも「脱毛」が最も多くなっている。次いで、「包茎」、「シミ」等の相談が多く見られる。

【表 - 2】施術内容別相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
脱毛	68	45	49	33
包茎	22	17	25	23
シミ	10	20	16	20
豊胸	13	9	14	17
ピーリング	10	5	10	14
シワ	1	8	8	14
脂肪吸引	12	13	19	13
二重まぶた	15	14	16	13
ワキガ	9	13	9	13
その他	58	66	63	64
計	218	210	229	224

### (3) 内容別分類

内容別分類では、「契約（解約）」が最も多く、15年度においては「美容医療」に関する相談の8割近くが「契約（解約）」に関連した相談である。「説明を聞くだけのつもりで出向いたのに、その日に施術されてしまった」、「予約したがやっぱり解約したいと伝えたら、医療行為なので解約できないと言われた」などのトラブルが見られる。

次いで多いのは「品質・機能・役務 品質」であり、内容キーワードで「施術不良」が上位に挙がっていることからわかるとおり、役務の質に係る相談が多くなっている。「安全・

衛生」、「価格・料金」に関する相談も多く寄せられており、施術の安全面や価格に疑問のあるケースも多い。(表 - 3)

【表 - 3】内容別分類相談件数

内容別分類	12年度	13年度	14年度	15年度	15年度構成比
安全・衛生	28	34	47	60	26.8%
品質・機能・役務品質	74	102	101	101	45.1%
法規・基準	3	8	3	4	1.8%
価格・料金	29	24	34	49	21.9%
計量・量目	0	1	0	1	0.4%
表示・広告	3	10	13	16	7.1%
販売方法	23	15	20	24	10.7%
契約(解約)	126	125	143	171	76.3%
接客対応	20	27	29	37	16.5%
包装・容器	0	0	0	0	0.0%
施設・設備	0	0	0	0	0.0%
買物相談	31	19	12	3	1.3%
生活知識	0	0	2	0	0.0%
その他	4	0	5	1	0.4%
相談件数	218	210	229	224	-

\* 内容別分類は1相談につき4項目まで付与できる。

#### (4)危害

施術の結果、身体に危害があった相談件数を示したのが「表 - 4」である。またその危害程度について要治療期間別に件数を示したのが「表 - 5」である。

【表 - 4】危害内容別相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
擦過傷・挫傷・打撲傷	0	1	0	0
刺傷・切り傷	1	2	-	1
神経・脊髄の損傷	0	0	1	0
感覚機能の低下	1	0	0	2
熱傷	6	6	11	6
皮膚障害	7	7	13	16
呼吸器障害	-	0	0	1
その他・不明	0	3	6	4
計	15	19	31	30

【表 - 5】危害程度別相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
治療1週間未満	6	4	6	3
1～2週間	1	1	6	4
3週間～1か月	2	0	1	2
1か月以上	3	3	5	8
不明	1	8	6	9
医者にかからず	2	3	7	4
計	15	19	31	30

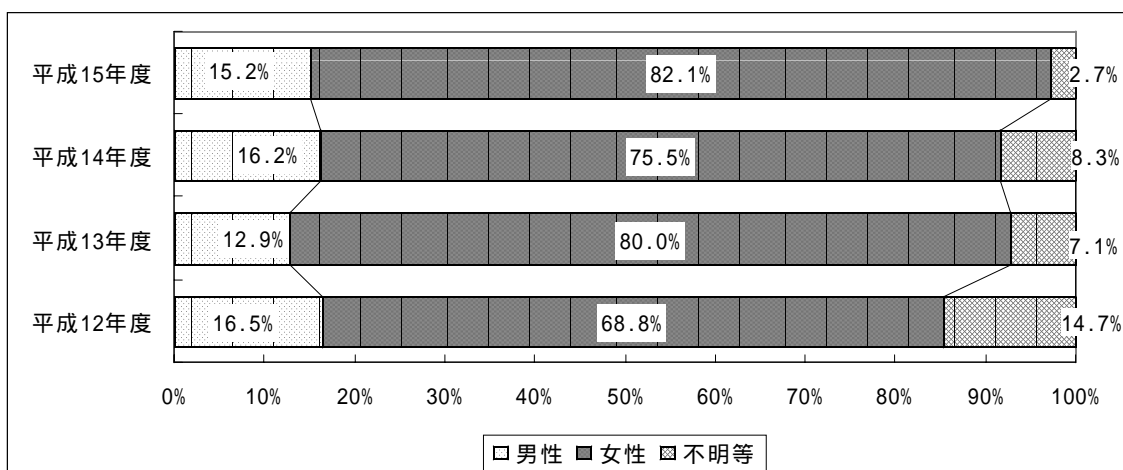
危害内容は、各年度とも「皮膚障害」、「熱傷」の順で件数が多い。相談事例を見るといずれも「レーザー脱毛」の施術によるものが多い。危害程度はさまざまであるが、各年度とも「1か月以上」という重症の危害が見られ、15年度においては8件とこの4年間で最も多くなっている。

「脱毛サービスで左肘に二度のやけどを負った。元の状態になるには1年はかかるという」、「豊胸の美容整形を受け3か月経つのに胸や乳頭に激痛がある。医師に相談してもよくあることと相手にされない」などの相談事例が見られる。

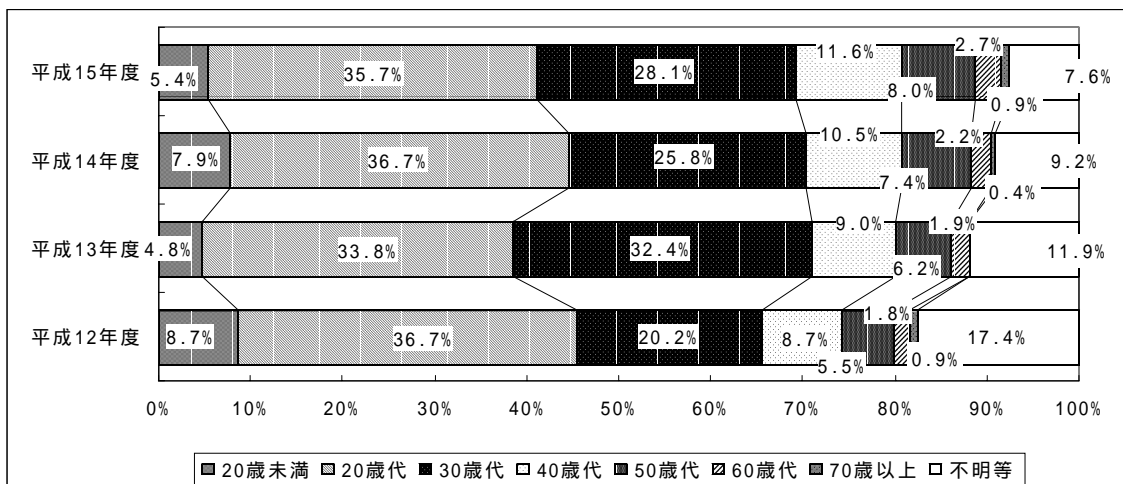
### 3. 契約当事者の属性

契約当事者の属性について「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したのが「図 - 2」から「図 - 4」である。

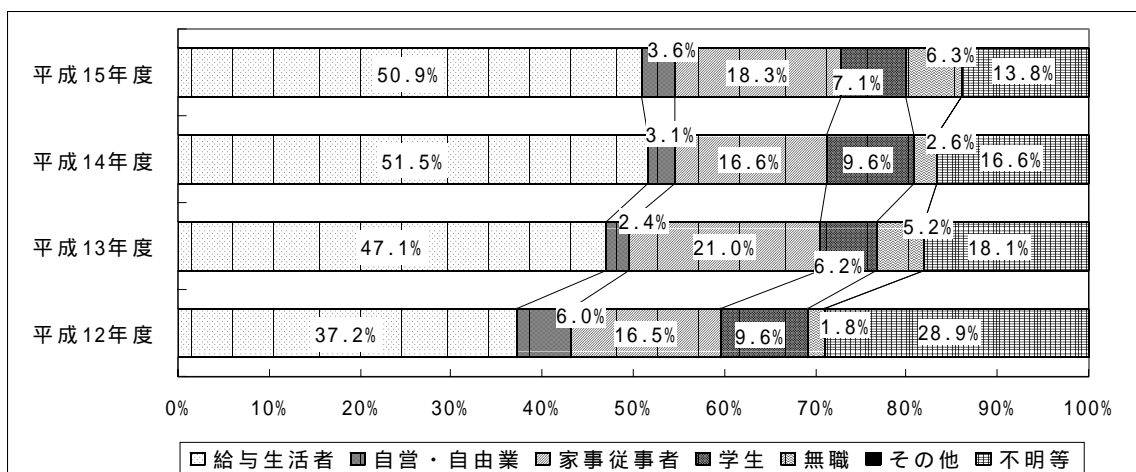
【図 - 2】契約当事者性別割合



【図 - 3】契約当事者年代別割合



【図 - 4】契約当事者職業別割合



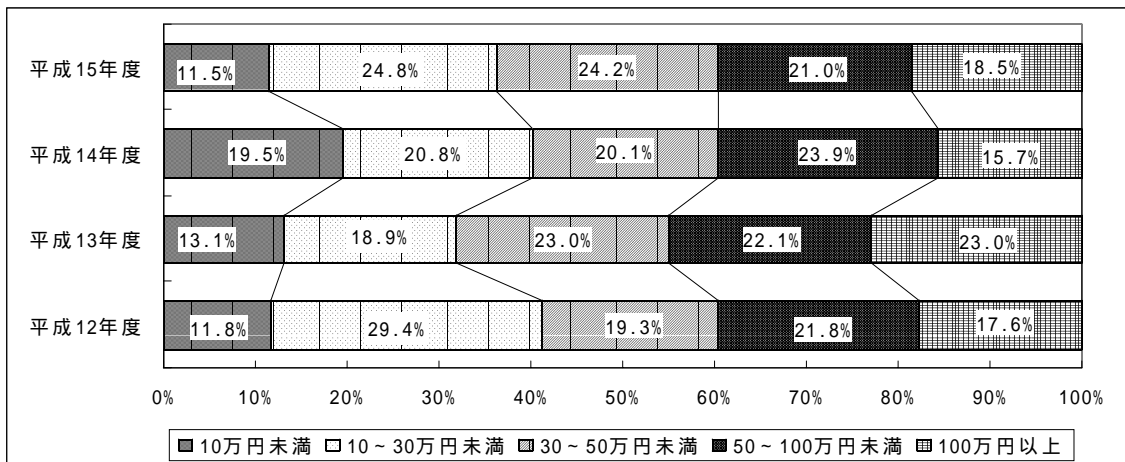
「性別」では、各年度とも圧倒的に女性の割合が高く、15年度においては8割を超えている。「年代別」では「20歳代」の占める割合が最も高く、「30歳代」がこれに続いており、13年度以降は、20～30歳代で6割を超えている。「職業別」では「給与生活者」が12年度を除いては約5割を占め、「家事従事者」がこれに続いて2割近くを占めている。

#### 4. 契約購入金額

契約購入金額別の割合を示したのが「図 - 5」、施術内容別の平均契約購入金額を示したのが「表 - 6」である。

「10万円未満」が占める割合は、若干低いですが、その他の金額帯はそれぞれ2割前後を占めており、平均契約購入金額を見ても施術内容によってかなり異なる。「脂肪吸引」は各年度とも100万円を上回るなど特に高額であることがわかる。「美容医療」は自由診療ということもあり、どの施術内容もかなり高額である。

【図 - 5】契約購入金額別割合



【表 - 6】施術内容別平均契約購入金額（単位：円）

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度	年度平均
脱毛	467,000	447,600	345,300	241,600	375,400
包茎	458,800	940,100	686,700	1,013,300	774,700
シミ	220,000	248,100	180,200	296,900	236,300
豊胸	865,000	1,033,500	937,200	753,000	897,200
ピーリング	128,330	145,500	157,320	210,100	160,300
シワ	-	177,500	794,000	376,100	336,900
脂肪吸引	730,000	1,657,600	1,051,500	1,262,200	1,175,300
二重まぶた	622,500	429,900	462,000	297,100	452,900
ワキガ	360,000	378,010	183,800	603,600	381,400
美容医療全体	524,200	619,500	548,900	581,300	568,500

## 5. 広告媒体

契約のきっかけとなった広告媒体別に相談件数を示したのが「表 - 7」である。

各年度とも「雑誌広告」が最も多くなっている。相談事例を見ると「雑誌広告で知ったクリニックに出向き美容整形手術を受けたが、高額な請求をされた。広告の料金と差がありすぎる。納得いかない」や「広告でうたっているような効果が感じられない」等が多く見られる。

【表 - 7】広告媒体別相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
雑誌広告	42	39	35	35
折込広告	2	6	6	10
電子広告	1	2	4	5
テレビ広告	2	2	2	1
新聞広告	3	0	0	2
その他・不明等	168	161	182	171
計	218	210	229	224

## 6. 相談事例

### (1) 施術不良

・2年前に二重まぶたの手術に失敗し、元に戻せたらと考え、いくつかの病院に相談したが断られていた。電話帳広告を見て別の病院に相談に行ったら治ると言われ、その日のうちに手術になった。60万円かかったが結果は前よりひどくなった。

（二重まぶた / 女性 / 30歳代 / 契約金額60万円）

・クリニックで脂肪吸引をしてもらったが、出血して痛い。高額なクレジットを組まされたので苦情を言いたい。

（脂肪吸引 / 女性 / 50歳代 / 契約金額200万円）

・美容外科で、眼窩にヒアルロン酸を注入する施術を受けたが腫れたりなど心配な症状が多く、本当にヒアルロン酸だったかどうかも疑わしい。(シワ / 女性 / 30歳代 / 契約金額不明)

・3か月前、美容クリニックでワキガの手術を受けたが、皮膚がただれて痛い。術後は痕が残らないと説明を受けていたのに現在も痕が残っており不審に思う。どうしたらよいか。

(ワキガ / 女性 / 20歳代 / 500万円)

・レーザー脱毛の契約をして今までに12回受けたが、今回は水ぶくれがひどく痕が残りそう。苦情を言ったが「ほっとけば治る」と言い、対応しない。薬は出すが自費だと言う。納得できない。両膝下にそれぞれ20箇所の腫れがある。施術は助手が行い、医師はいなかった。問題なのではないか。

(脱毛 / 女性 / 40歳代 / 契約金額25万円)

## (2) 解約

・内科と美容外科をやっている病院で顔にレーザーを当ててシミを取る施術を契約。1回毎だと料金が4万2千円だが、一括払いは安くなると言われ、6回分を一括払いした。1回受けあまり効果が感じられないので解約を希望したら、1回の単価で計算し、手数料を2万1千円で解約には応じると言ったのに、あとから解約には応じないと言ってきた。事前の説明はなく、書面にも記載はない。

(シミ / 女性 / 30歳代 / 契約金額21万円)

・知人が雑誌広告を見て、半年間の美顔コースの申し込みをした。40万円のクレジット契約を組んだが、やっぱりやめようと思い、クーリングオフしたいと言ったら、医療行為なので対象にならないと言われた。エステと同じことをするのに、美容外科ではクーリングオフできないというのは納得できない。

(美顔サービス / 女性 / 20歳代 / 契約金額40万円)

## (3) 補償

・顔のシワを取る手術をしたらこぶができてしまった。手術した医師は、やり直しの手術をさせてほしい、代金はいらぬと言う。再手術は受けたくない。慰謝料の請求をしたい。

(シワ / 女性 / 50歳代 / 契約金額230万円)

・皮膚科で受けた脱毛サービスで火傷した。左肘の部分に2度の火傷を負った。元の状態になるには1年かかると言う。火傷の部分は茶色くなっていて人前には出せない。治療について

は、他の皮膚科で診察してもらい、その治療費を請求することで合意しているが、感謝料も請求したい。 (脱毛 / 女性 / 年代不明 / 契約金額不明)

#### (4)信用性

・美容整形外科で脂肪吸引をしようと思うが、どのような苦情があるか知りたい。

(脂肪吸引 / 女性 / 30歳代)

・顔のシミをレーザーで取りたいと思っている。被害の状況やどのようなリスクがあるか知りたい。

(シミ / 女性 / 40歳代)

#### (5)高価格・料金

・雑誌広告で知った病院で、目の二重部分を広くする美容整形の手術を受けたが、自分が思っていたのと違う。苦情を言ったが診てくれない。料金は168万円、クレジットを組んだので230万円と高額なのに納得いかない。

(二重まぶた / 女性 / 30歳代 / 契約金額230万円)

・雑誌広告で知ったクリニックで包茎手術をした。問い合わせをした時は15万円からとの説明だったが、施術直前に85万円と言われた。月々2万2千円の54回払い。知り合いの医師も高額ではないかと言う。

(包茎手術 / 男性 / 20歳代 / 契約金額85万円)

#### (6)未成年者契約

・未成年の息子が電話帳の広告ページに掲載されていた病院に出向き、わきがの手術をした。クレジットの保証人欄に父親の名前を書くように指示されたい。さらに親の同意書を求められ、自分で書いて出したと言う。どう対処したらよいか。

(わきが / 男性 / 20歳未満 / 契約金額65万円)

・19歳のおいが親の承諾なく包茎手術をしたが、取消したい。未成年者取消について教えてほしい。この場合、現存利益とは何か。

(包茎手術 / 男性 / 20歳未満 / 契約金額不明)

### 7. 「美容医療」に関する相談の問題点

近年、「プチ整形」などの言葉を耳にすることも多くなり、消費者にとって「美容医療」は身近なものとなり、関心も高まっていると思われる。

センターに寄せられる「美容医療」の相談は、「施術の結果に納得できない」といったもの



が多い。自由診療であることから費用が高額であり、いったん施術を行ってしまうと役務の性質上、原状を回復するのは困難であると思われる。満足できる結果であったどうかは主観的な部分もあり、センターでトラブルを解決するのは難しいケースが多い。

医療機関は消費者に対して、費用についての説明はもちろんのこと、医師からリスクを含めた十分な説明をしてもらいたい。

消費者は、広告などに惑わされることなく、契約に際しては慎重さを心がけてほしい。「施術内容」、「効果」、「身体への負担」、「費用」などについて十分に情報収集、比較検討を行い、納得してから施術を受けるようにしてもらいたい。平成16年9月3日に国民生活センターが発表した「美容医療にかかわる消費者被害の未然防止にむけて」の報告書の「消費者のための美容医療チェックリスト」等も参考にしてほしい。

トラブルになった場合は消費生活センターや弁護士、医療の相談窓口などに早めに相談してほしい。

\* 国民生活センターホームページ「美容医療にかかわる消費者被害の未然防止にむけて」

( [http://www.kokusen.go.jp/cgi-bin/byteserver.pl/pdf/n-20040903\\_3.pdf](http://www.kokusen.go.jp/cgi-bin/byteserver.pl/pdf/n-20040903_3.pdf) )