

平成 24 年 3 月 29 日
独立行政法人国民生活センター

「美容医療・契約トラブル 110 番」の実施結果報告

全国各地の消費生活センターなどには、医療脱毛、脂肪吸引、しみ取り、二重まぶた手術、包茎手術などの“美容医療サービス”に関する相談が多く寄せられている。

国民生活センターでは、2010 年 7 月に、カウンセリングを受けるつもりで美容クリニックに行ったら、契約をせかされたり、不安をあおられて高額な契約をしてしまうなど勧誘方法に問題がある相談について、消費者に対して注意喚起、行政・関係団体に要望等を行ったが、その後も各地消費生活センターには相談が多数寄せられている。

今後の政策提言などに向けた情報収集のため、平成 24 年 1 月 23 日（月）～27 日（金）にかけて、「美容医療・契約トラブル 110 番（以下、美容医療 110 番）」を実施し、5 日間で 128 件の相談が寄せられた。以下、実施結果を報告する。

1. 実施概要

実施日・平成 24 年 1 月 23 日（月）～27 日（金）

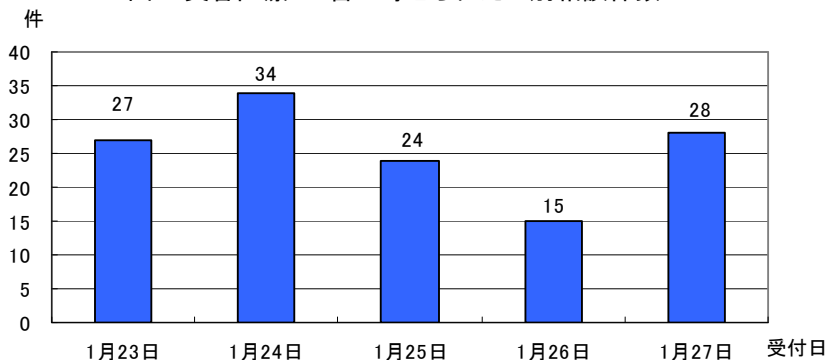
時間・10:00～16:00

場所・国民生活センター 相談情報部（特設電話回線を設置した）

2. 美容医療 110 番に寄せられた相談件数

美容医療 110 番（平成 24 年 1 月 23 日（月）～27 日（金））中に受け付けた相談は、128 件である。1 日あたり平均約 26 件の相談が寄せられた。

図1 美容医療110番に寄せられた日別相談件数



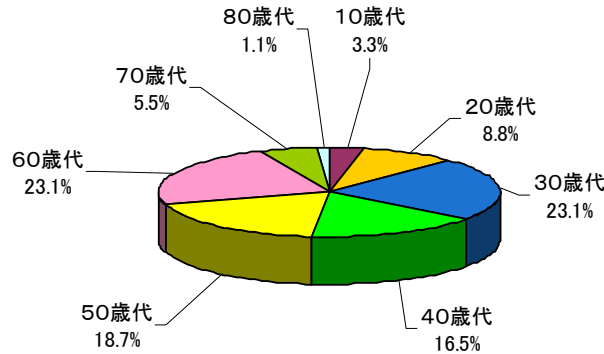
3. 美容医療相談の傾向

美容医療 110 番に寄せられた相談のうち「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」の相談で、「美容医療」に関する相談は、93 件であった。以下、この 93 件につき、不明、無回答を除いて分析をする。

(1) 契約者の属性

- ・ 30 歳代、60 歳代の相談がそれぞれ 20%を超えており比較的多いが、10 歳代から 70 歳代までの各年代にわたっており、平均年齢は 47.6 歳であった。

図2 契約当事者の年代



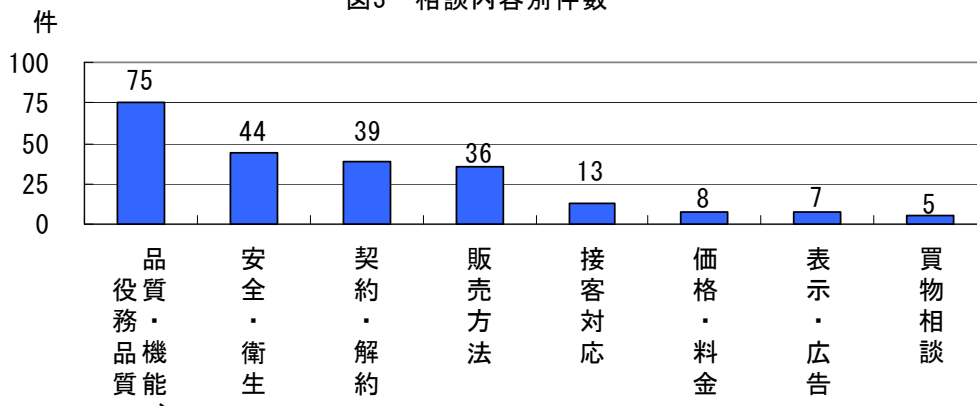
- ・ 性別は、男性が 22.6%、女性が 77.4%であった。男女別に年齢構成比を見てみると、男性は 60 歳代の相談が 33.3%と最も多く、続いて 40 歳代が 23.8%、30 歳代が 19.0%だった。女性は 30 歳代が 24.3%、50 歳代が 22.9%であった。
- ・ 職業別では、給与生活者が 34.5%、家事従事者が 29.8%、無職が 22.6%であった。

(2) 相談内容

相談内容別の傾向を見ると、「品質・機能、役務品質」に関する相談が最も多かった（図 3）。その多くは、思ったような施術結果にならなかったという内容であったが、医師による説明不足が起因するものも見られた。続いて、「安全・衛生」に関する相談が全体の半数近くを占めた。

また、施術によって危害を受けたという相談については 42 件と美容医療に関する相談全体の半数近くであり、非常に高い割合を占めた。主な危害内容は、皮膚障害、熱傷などであった。

図3 相談内容別件数



* その他、PIO-NET の分類には、「法規・基準」「計量・量目」「包装・容器」「施設・設備」「生活知識」という分類があるが、該当する内容の相談がなかったため、グラフからは削除した。

* 複数回答

(3) 施術内容

施術内容を見てみると、しわ取り、たるみ取り、しみ取りの順に相談が多かった(表 1)。男性の相談については、半数以上が男性器の増大手術や包茎手術に関する相談であった。

表1 施術内容

施術内容	件数
しわ取り	20
たるみ取り	13
しみ取り	9
脂肪除去	8
包茎手術	8
脱毛	7
二重まぶたの手術	6
隆鼻術	6
男性器増大手術	5
わきがの治療	5
多汗症治療	5
豊胸手術	2
傷跡修正手術	2

(注) 複数回答。

1 件のみの相談については表からは削除した。

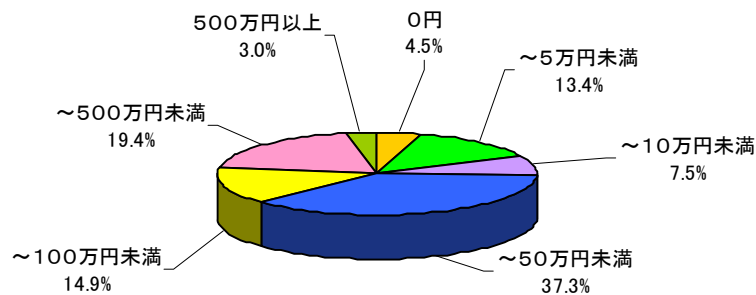
脂肪除去には、脂肪溶解注射や脂肪吸引を含む。

本件のために特別に分類した。

(4) 既支払金額

支払ってしまった金額の内訳は、最も多い価格帯が 10 万円以上 50 万円未満の間で、37.3%である(図 4)。続いて 100 万円以上 500 万円未満の相談が 19.4%であった。平均金額は約 63 万円であった。なお、購入・契約金額の平均額については約 68 万円であった。

図4 既支払金額別



4. 主な相談事例

【事例 1】強引に契約させられた脂肪除去施術

10カ月前、二重まぶた手術を受けるつもりで出向いた美容外科医院で強引に内臓脂肪を取るレーザー施術の勧誘を受けた。お金がないと断ったが今日は一部だけ払えばよいと言われてその日のうちに施術を受けた。しかし効果を感じられなかった。情報提供したい。

(50 歳代・女性・無職)

* 以下、属性は全て契約当事者

【事例2】本に書いてあった金額よりも高い金額で契約してしまった多汗症の治療

折り込み広告を見て医師の書いた本を取り寄せ、体験談を読んで多汗症の施術を受けた。本には費用が20万円から30万円とあったが、クリニックでは約100万円かかると言われ、一部を現金で支払い残りはクレジットカードで支払った。施術後患部が化膿（かのう）し、その後引きつれたような傷跡が残った。多汗症も治っていないと思うので、高額な代金を返金してほしい。

（40歳代・女性・家事従事者）

【事例3】重篤な危害を負わされた目の下の脂肪除去手術

数年前、折り込み広告を見て、頬をふっくらさせる注射を受けに美容クリニックに出向いた。「頬の注射に加え、目の下の脂肪を取ると老けて見えない。脂肪除去と頬の注射で約100万円だ。ローンも組める」と言われ、頭金10万円を払った。診察室に入ると、医師の診断や説明等はなく施術をされた。施術後に目の下がくぼみ、目も痛くなったためクリニックに苦情を言うと、特別に無料で注射をされると言われ、くぼみが治ると思い応じた。しかしその後も目の痛みは続き、複数の病院で受診したがドライアイと診断され今も通院中である。頬はしぼんできている。どうしたらよいか。

（50歳代・女性・給与生活者）

【事例4】未成年者に高額なクレジット契約をさせた包茎治療手術

医療機関のホームページで基本料金が10～20万円という記載を見て、包茎手術のカウンセリングの予約をして病院に行った。医師の診断でカントン包茎と言われた。手術料金について、「保険がきかない。環状切開術を行うが痛みを緩和するためにヒアルロン酸を注入する。未成年のうちに契約した場合はクレジットの金利もつかない。本来100万円以上になるがここまで値引きする」等と勧誘されクレジットを組んで約85万円で契約した。施術後親から、本来泌尿器科で受診すべきで手術代が高額だと言われた。収入が少なく支払いが困難だ。どうしたらよいか。

（10歳代・男性・給与生活者）

5. 情報提供先

消費者庁 消費者政策課

消費者委員会事務局