

報道発表資料

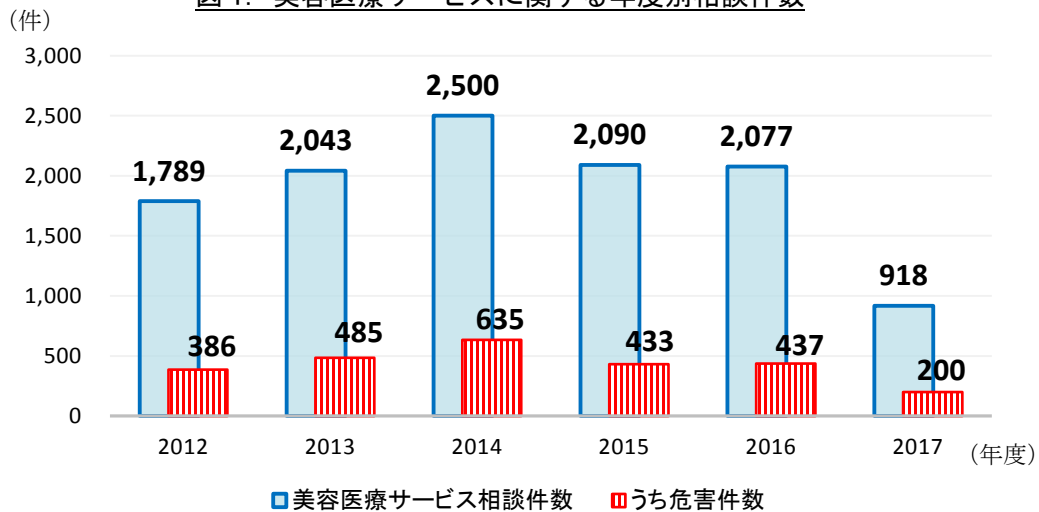
平成 29 年 12 月 7 日
独立行政法人国民生活センター

美容医療でクーリング・オフが可能なケースも！ - 特定商取引法に美容医療のルールが加わりました -

全国の消費生活センターに寄せられる美容医療サービス^(注1)に関する相談は、近年 2,000 件程度で推移しています。これら美容医療サービスのトラブルを減少させるための検討が行われ、法規制の必要性が議論されました^(注2)。その後、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」）等の改正が行われ、2017 年 12 月 1 日の改正特商法施行後は、特定継続的役務提供の要件に該当すれば、特定美容医療サービスについてもクーリング・オフ等が可能になります。

脱毛やプチ整形等で身近になりつつある美容医療サービスですが、寄せられるトラブルの中には施術による危害も一定数発生しており、注意が必要です。そこで、美容医療を受ける際に注意すべきことを、新しいルールのポイントも含めて、消費者に情報提供します。

図 1. 美容医療サービスに関する年度別相談件数



(2017 年 10 月 31 日までの PIO-NET 登録分)

(注1) 美容医療サービスとは、医師による医療のうち、「専ら美容の向上を目的として行われる医療サービス」を指し、医療脱毛、脂肪吸引、豊胸手術、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科等が主な施術（医学的処置、手術及びその他の治療）である。

(注2) 消費者委員会 特定商取引法専門調査会 報告書（2015 年 12 月 24 日）

http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2015/houkoku/20151224_houkoku.html

消費者委員会 美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議（2015 年 7 月 7 日）

http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2015/0707_kengi.html

消費者委員会 エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議（2011 年 12 月 21 日）

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

1. 改正特商法施行後のポイント

(1) 美容医療サービスに関するルールの概要

施行日：2017年12月1日

特商法の特定継続的役務提供の新たな類型として、美容医療サービスの契約が追加されました。特定商取引法施行令（政令）及び特定商取引法施行規則（省令）に定められた要件（提供期間、金額、施術内容等）に該当した場合に、特商法の特定継続的役務提供の適用を受けます^(注3)。

〔特定商取引法〕

身体の美化その他のその者の心身に関する目的を実現させることをもって誘引が行われるもので、目的が実現するかどうかは確実でないもの

〔特定商取引法施行令（政令）〕

人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、体重を減じ、又は歯牙を漂白するための医学的処置、手術及びその他の治療を行うこと
(美容を目的とするものであって、主務省令で定める方法によるものに限る。)

要件

〔特定商取引法施行令（政令）〕

提供期間： 1カ月を超えるもの
金額： 5万円を超えるもの

〔特定商取引法施行規則（省令）〕

主務省令で定める方法

- ① 脱毛： 光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法
- ② にきび、しみ、そばかす、ほくろ、入れ墨その他の皮膚に付着しているものの除去
又は皮膚の活性化： 光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法
- ③ 皮膚のしわ又はたるみの症状の軽減： 薬剤の使用又は糸の挿入による方法
- ④ 脂肪の減少： 光若しくは音波の照射、薬剤の使用又は機器を用いた刺激による方法
- ⑤ 歯牙の漂白： 歯牙の漂白剤の塗布による方法

特定継続的役務提供に該当！

主な規制： 概要書面・契約書面の交付、迷惑勧誘等の禁止、不実告知、故意の事実不告知、威迫・困惑行為の禁止、誇大広告等の禁止等
解約ルール： クーリング・オフ、中途解約、不実告知や故意の事実不告知により誤認して契約した場合の取消し等

(注3) 消費者庁「特定商取引法の改正について」
http://www.caa.go.jp/trade/index_1.html

(2) 継続的な美容医療サービスに関する主な相談事例と施行後の確認ポイント

全国の消費生活センター等には、美容医療サービスに関する様々な相談が寄せられています。その中から最近寄せられた主な相談事例を紹介するとともに、改正特商法施行後、消費者に特に確認してほしいルールのポイントについて記載します。なお、各事例が改正特商法の施行後に、特定継続的役務提供の対象となるかについては、実際の事例について詳細な検討が必要となりますので、ご注意ください。

① 契約書面等に関するトラブル例

【事例1】 約1年前に医療脱毛を契約したが、契約期間について説明はなく、契約書も渡されていない。突然期限切れだと言われ納得できない

約1年前にクリニックにて医療レーザー脱毛10回分約30万円の契約をして現金で支払った。5日前、電話で予約を取ろうとすると、「1年間の有効期限を過ぎているので利用できない。当院は契約書等の書面は渡していないが口頭で説明している」と断られた。契約時に契約期間の説明はなく、契約書や約款ももらっていない。診察券や予約券にも利用期限の記載はなく納得できない。(30歳代、女性、給与生活者、東京都)

書面等について確認しよう！

これまで、契約期間や契約内容等の契約の重要な点について十分認識をすることなく契約していたり、また、トラブルとなった際に、書面がないことで施術内容について言った言わないの争いになる事例も複数みられました。施行後に結んだ契約について、特商法の特定継続的役務提供の要件に当てはまる場合には、契約書面や概要書面を渡すことが必要となるため、消費者は契約内容を書面で確認できるようになります。

② 契約初期の解約（クーリング・オフ）に関するトラブル例

【事例2】 クリニックでの医療脱毛をクーリング・オフしようとしたが、対象外と言われた

広告で見た脱毛クリニックに行き、担当者から勧められ、約50万円で1年間の全身レーザー脱毛を契約した。しかし、やはり高額だったためクリニックに電話でクーリング・オフを申し出たところ、「クリニックの契約は、クーリング・オフの対象外である」と応じてくれない。「まだ1回も受けていない」と主張したが、解約できないと言われた。何とかならないか。(20歳代、女性、給与生活者、東京都)

クーリング・オフについて確認しよう！

これまで美容医療サービスではクーリング・オフは認められておらず、消費者がすぐに解約したいと申し出ても、クリニックはそれに応じず、トラブルとなる事例がみられました。施行後、特商法の特定継続的役務提供の要件に当てはまる場合には、契約書を受け取った日から8日間はクーリング・オフができるようになります。

③ 中途解約に関するトラブル例

【事例3】クリニックのシミ取り施術を契約したが、痛みを感じ怖いので中途解約したい

クリニックに行き、カウンセラーから「光を当ててシミを取る。5回から15回あるが、回数が増える程単価が安くなり、シミもきれいになる」と言われ、契約期間3年、15回で約25万円の契約をした。1回目の施術を受けたが、機器を顔に当て、光を当てたらピリピリして痛く、怖かった。施術後は皮膚が赤くなっていた。1週間程で赤みは消えたが、もう施術を受けたくない。今日クリニックに電話し、解約したいと伝えたが、「ドクターストップがかからない限り、契約はやめることができない」と言われた。契約書にはやむを得ない理由とクリニックが認めた時は解約手数料を払って中途解約できると書いてある。このままだと施術を受けずにお金だけ取られることになる。何とか解約したい。

(60歳代、女性、家事従事者、南関東)

中途解約のルールについて確認しよう！

美容医療サービスは、実際に発生した損害金額を支払えば、いつでも契約をやめることができる種類の契約です^(注4)。しかし、これまで「医療契約は解約ができない」等と主張し、契約途中での解約を認めないクリニックとのトラブルが寄せられていました。施行後、特商法の特定継続的役務提供に当てはまる場合であれば、決められた解約料を支払い、中途解約ができます。

④ 契約時に、職業等に嘘の申告をさせられたトラブル例

【事例4】失業保険をもらっているが、前職とその収入を記入するように言われて医療レーザー脱毛の契約をした。解約したい

クリニックで契約期間1年半、約55万円の医療レーザー脱毛を勧められたので、仕事を辞め、引っ越しをして、失業保険をもらっていることを伝えたところ、「それではクレジット契約の与信が通らないので、前の住所、前の勤務先と収入で契約書を記入するように」と言われた。契約当日に「時間があるなら、今日から始めた方が良い」と強く勧められ、脱毛施術を3部位受けた。しかし、レーザー脱毛がとても痛く、そのあと赤くなったことや支払いが大変なことで解約したいと申し出たところ、3部位で約20万円分の施術を受けたので支払わないと契約はやめられないと言われた。

(20歳代、女性、無職、東京都)

問題のある勧誘等に気を付けよう！

施行後、特商法の特定継続的役務提供に当てはまる場合には、クリニック側が消費者に対して、迷惑な勧誘をすることや契約の大切な部分についてわざと事実を告げないこと、個別クレジット契約等をさせるために、年収など支払能力に関する事項について嘘や偽りの申告等をさせることは規制されます。

(注4) 法律行為以外を委託する契約は準委任契約（民法656条）に当たり、医療契約は一般的に準委任契約と解されている。基本的にいつでも契約を解除することができるが（民法651条第1項）、相手の不利な時期に解除したときは、損害を賠償しなければならない（民法651条第2項）とされる。

2. 消費者へのアドバイス

(1) クリニックのホームページ等の記載だけで判断せず、情報を収集しましょう

美容医療サービスの施術を受けるかどうか検討する場合には、まず情報収集することが大切ですが、ホームページ等の広告を見てクリニックに足を運びトラブルとなった事例が複数寄せられています。ホームページ等に記載されている内容だけで判断せず、他の医療機関や医療安全支援センター^(注5)等において効果やリスク等の情報収集に努めた上で、クリニックや施術方法を慎重に選ぶことが重要です。

なお、広告の中には嘘や大げさな表現が含まれていたり、リスクやデメリットの記載が不十分であったりする場合もあります。特に術前術後（ビフォーアフター）の写真等は、その施術を受ければ誰でも同様な効果が及ぶと誤解させる可能性が高いものですが、施術の効果は個人差があることの認識が必要です^(注6)。

(2) 書面等で契約内容を確認し、その内容を理解し納得できるまで、医師から説明を受けましょう

情報を収集した上で選んだクリニックでは、契約書等で契約内容を十分に確認し、自分の希望と合っているか、リスクはどの程度あるのか、その他、自分にとって不利な点はないか等、内容を理解し、十分に検討して納得した上で施術を受けるか決めましょう。

また、医師から消費者が理解できるまで十分に説明を受け、納得して同意する「インフォームド・コンセント」が重要です。この観点からも十分な説明を聞いた上で、その施術が本当に自分にとって必要かどうかを落ち着いて考え、リスク等を認識した上で判断しましょう。

(3) 即日施術や、本来保険適用となる施術に対し高額な施術を強く勧める等、問題のある勧誘をするクリニックとは契約しないようにしましょう

情報を収集し、医師から十分な説明を受けた場合であっても、その施術を受けるかどうかについては、いったん家に戻り、落ち着いて決めることが大切です。クリニックに行ったその当日に施術を勧めるクリニックや、中には、真性包茎手術のように保険診療で対応できる施術にも関わらず、高額な自由診療の施術を強く勧めるクリニックとのトラブルがみられます。また、契約時に嘘の申告をさせたり、迷惑な勧誘をするクリニックとのトラブルも寄せられています。断っているのに即日施術を強要するクリニック等、問題のある勧誘をするクリニックとは契約しないようにしましょう。

今回の改正特商法では特にトラブルが多く深刻になりやすい継続的な契約についてのルールが導入されたため、即日施術等は対象になりません。後悔しないために、時間を置いて本当にその施術を受ける必要があるか、施術内容が自分の求めるものか等について、冷静に判断してください。

(注5) 医療安全支援センターは医療法第6条の13の規定に基づき、都道府県、保健所を設置する市及び特別区により、日本全国で380箇所以上設置されている。医療に関する苦情・心配や相談に対応するとともに、医療機関、患者・住民に対して、医療安全に関する助言および情報提供等を行っている。<http://www.anzen-shien.jp/>

(注6) 消費者庁と厚生労働省では、施術を受ける前に注意したいポイントを記載した「美容医療などの施術を受ける前に確認したいこと」というチラシ等を作成している。

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/caution_161027_01.html

(4) 困ったときには消費生活センター等へ相談しましょう

施術を強要されたり、解約に際してトラブルになったりする等、クリニックとトラブルになった場合には、消費生活センター等に相談しましょう。2017年12月以降、特定継続的役務提供にあたる契約を結んだ場合には、契約書面を受け取った日を1日目として8日間はクーリング・オフが可能になりますので、早めに相談してください。

また、施術により危害が発生した場合には、施術を受けることを止め、速やかに医師の診察、治療を受けましょう。術後の不調と受けた施術の因果関係の立証は、消費生活センターでは困難です。補償等を求めたい場合には、早めに医療機関で診察を受け、診断書等を取りましょう。弁護士等に相談しておくことも一法です。

※消費者ホットライン：局番なしの188（いやや）

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

【情報提供先】

消費者庁消費者政策課	(法人番号 5000012010024)
消費者庁取引対策課	(法人番号 5000012010024)
内閣府消費者委員会事務局	(法人番号 2000012010019)
厚生労働省医政局総務課	(法人番号 6000012070001)
厚生労働省医政局医事課	(法人番号 6000012070001)
厚生労働省医政局歯科保健課	(法人番号 6000012070001)
経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室	(法人番号 4000012090001)
警察庁生活安全局生活経済対策管理官	(法人番号 8000012130001)
公益社団法人日本美容医療協会	(法人番号 4010005016755)
一般社団法人日本美容外科学会（J S A P S）	(法人番号 1010005013078)
一般社団法人日本美容外科学会（J S A S）	(法人番号 7010005019920)
一般社団法人日本歯科審美学会	(法人番号 4013305002350)

(参考) PIO-NET^(注7) における相談件数等の推移 (2012 年度以降)

(1) 契約当事者の属性等

①契約当事者年代

美容医療サービスにおける契約当事者 10,818 件を年代別にみると、20 歳代が 3,897 件 (36%) と最も多く、次いで 30 歳代 (2,426 件、22%)、40 歳代 (1,983 件、18%)、50 歳代 (1,138 件、11%) と年代が上がるにつれて減少しますが、60 歳以上も 1,094 件 (10%) の相談が入っています (図 2)。

②契約当事者性別

契約当事者の性別は、男性が 2,233 件と全体の 20%であるのに対し、女性は 9,116 件と 80%を占め、女性は男性の約 4 倍の相談が寄せられています (図 3)。契約内容としては、男性は包茎手術関連、薄毛治療やひげ等の脱毛が上位を占め、女性は美容整形、医療脱毛、豊胸手術等が上位を占めます。

図 2 契約当事者の年齢

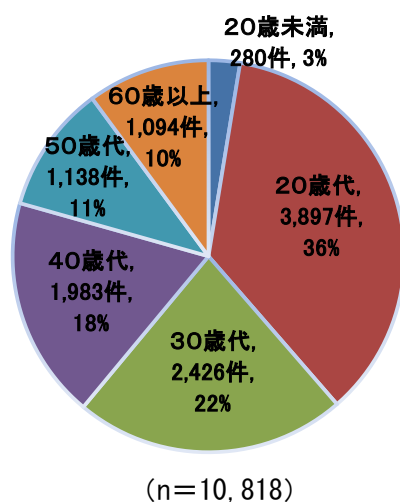
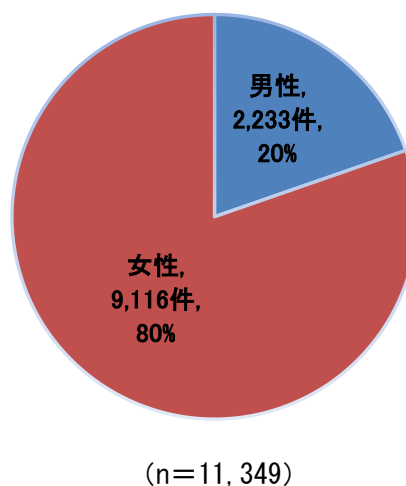


図 3 契約当事者の性別



③契約当事者の職業

契約当事者の職業についてみると、最も多いのが給与生活者 6,328 件で 60%、次いで家事従事者 1,767 件で 17%であり、無職 1,137 件で 11%と続きます。

④契約当事者所在地

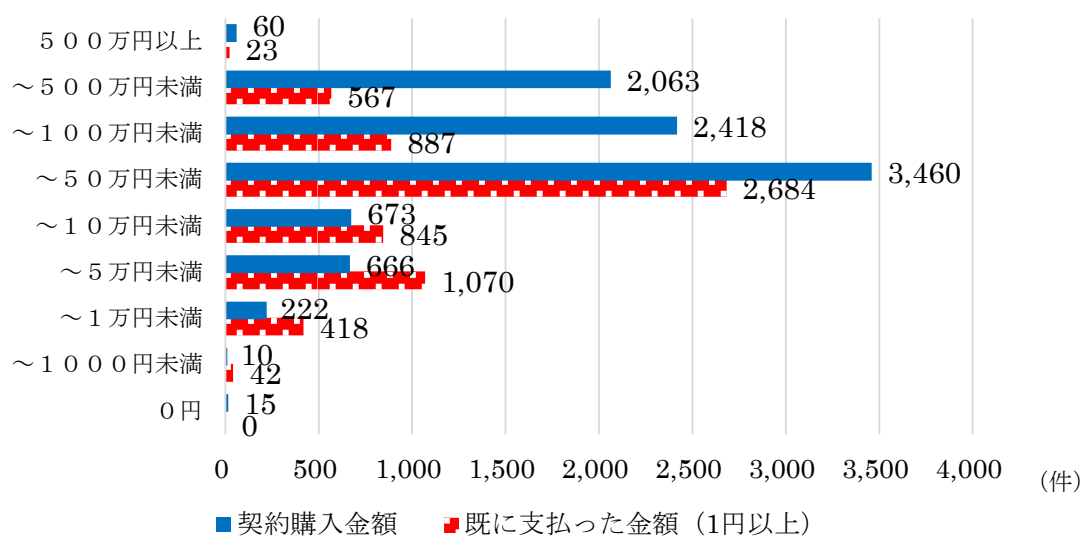
契約当事者の多い都道府県は、東京都 2,944 件、神奈川県 1,005 件、福岡県 995 件、大阪府 816 件と上位に人口の多い都府県が並び多数を占めていますが、全国的に相談が寄せられています。

(注7) PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと (2017 年 10 月 31 日までの PIO-NET 登録分)。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。不明・無回答等は除く

(2) 契約購入金額と実際に支払った金額

契約購入金額の平均額は66万8,306円であり、最も多いのが10万円以上50万円未満の契約をした相談で3,460件、36%を占めます。実際に1円以上を支払った相談での支払い金額の平均額は36万429円であり、10万円以上50万円未満の支払いをした相談件数が2,684件で41%を占めています(図4)。

図4 契約購入金額及び既に支払った金額別件数



(3) 施術による危害

施術によって危害を受けたという相談は、毎年度、相談全体の21%~25%程度を占めています。主な施術内容としては、美容外科手術を伴うもの、レーザー脱毛、包茎手術等が上位にみられます。主な危害内容としては、皮膚障害が全体の31%、熱傷が全体の12%寄せられています。危害の程度としては、治療の有無について判明しているものの61%が治療を受けており、うち28%が治療に1カ月以上を要しています。

(4) 主な相談内容 (複数回答項目)

美容医療サービスにおける相談内容をみると、施術内容等に関するトラブルである「施術不良」が最も多く、料金に関するトラブルを表す「高価格・料金」の他、「解約」、「返金」、「説明不足」と続きます。また、「電子広告」に関する相談も多くみられ、美容医療サービスはホームページ等のインターネット広告をきっかけとしてクリニックに行っていることが多いという特徴があります。