

報道発表資料

令和2年2月13日
独立行政法人国民生活センター

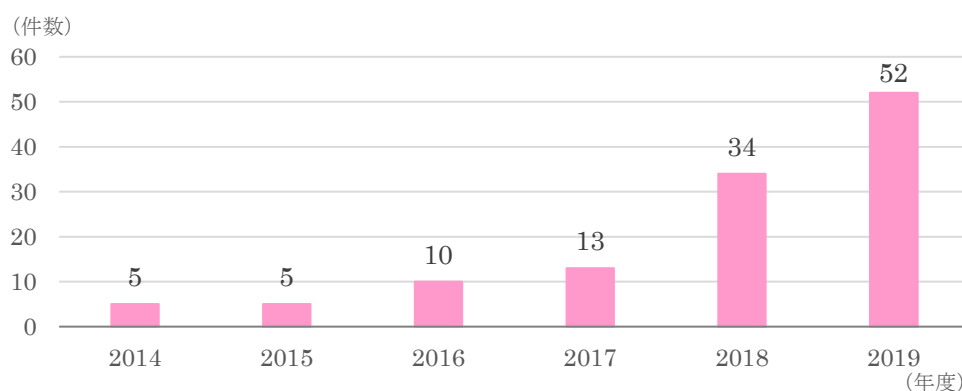
**「セルフエステ」の契約は慎重に検討しましょう！
-安さ、手軽さが強調されている一方で、危害や解約トラブルが発生しています-**

エステティックサロンで用いられる機器やそれらと同等の効果があるとうたう機器等（以下、「エステ機器等」）及び施設を事業者が提供し、店舗で説明を受けて消費者自らがエステ機器等を操作する、いわゆるセルフエステ（以下、「セルフエステ」）に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。相談件数は年々増加傾向にあり、PIO-NET¹には2014年度以降「セルフエステ」に関する相談が119件寄せられ、そのうち23件は危害²が生じたという相談で、2018年度までは年間数件でしたが、2019年度は13件と増加しています。

相談内容をみると、「機器を操作し、顔にあてたところやけどのように赤く腫れた」など危害が発生しているケースや「解約を申し出たところ、6カ月は解約できないと言われた」など解約に関するトラブルがみられます。危害が発生したケースでは、HIFU（ハイフ：高密度焦点式超音波）³をうたった機器による顔のリフトアップや痩身、ラジオ波機器による痩身などエステ機器等を自分で操作し肌にあてたところ傷害を負ってしまったケースが多くみられます。

そこで消費者トラブルの未然防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 「セルフエステ」に関する相談件数



¹ 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。相談件数は2019年12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ていない。

² PIO-NETにおける危害とは、商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けた相談を指す。

³ HIFU（ハイフ）機器とは、人体の表面を傷つけずに、超音波を体内の特定部位に集中させることで加熱し、熱変性を生じさせるものである。「脂肪細胞を溶解させる」などと説明しHIFU機器を用いた施術を行うエステティックサロン等で危害が発生するなどのトラブルがみられたことから、国民生活センターでは平成29年3月2日に「エステサロン等でのHIFU機器による施術でトラブル発生！-熱傷や神経損傷を生じた事例も-」を公表した。

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170302_1.html

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）危害事例

【事例1】HIFU（ハイフ）機器を自分で操作し顔にあてたところ、唇の神経を損傷した

クーポンサイトでHIFU（ハイフ）という機械を自分で顔にあてるエステを予約し、店舗に出向いた。最初に動画を見て使い方の説明を受けた。1回ずつの都度払い約3,000円で、説明通りに正しく使っていた。何度か通っていたが、先日使っていたところビリッと唇に痛みが走り、感覚が変になった。下唇、口角、内側の感覚がないため、神経内科を受診すると「神経損傷で唇の感覚が無くなっている。治るかどうかは不明。自然に治るかもしれないし、どのように回復するか分からない。全治何カ月かは不明だが年単位かもしれない」と言われた。店舗からは「今回の1回分の代金約3,000円は返金する。病院に行き、治療費を請求するように」と言われたが、今後も治療代を払ってくれるのか不安だ。

（2019年11月受付 30歳代 女性 治療1カ月以上）

【事例2】HIFU（ハイフ）機器を自分で操作し、顔のリフトアップをしたら耳などに不調が生じた

クーポンサイトを見て、自分でHIFU（ハイフ）機器を使って顔のリフトアップをする店を見つけて行った。店員から書面を渡されて説明を受けた。施術の際には店員が隣に座り、使用上の注意があった。その後15分ほど自分でHIFU（ハイフ）機器を顔にあてた。施術中にビリッと痛みがあり熱くなった。帰宅後、耳などに不調が生じたため、翌日耳鼻科を受診すると、因果関係は不明だが顎の下の神経が麻痺しているかもしれないと診断され、薬を処方された。その後も耳鼻科に通院したが完治せず、現在も体の右側全体に違和感がある。

（2019年8月受付 20歳代 女性 治療1カ月以上）

【事例3】痩身エステでラジオ波や超音波が出る機器をあてて脚に熱傷を負ったが、店舗に一切責任はないと言われた

自分で施術をする痩身エステを月に1回12,000円で利用している。ラジオ波や超音波が出る機器を脚にあてるもので、自分で起動させて自分で電力をあげないと温かくなならないマシンを利用していたところ、温度設定はレベル5までである中でレベル1にしたが、いつものレベル1の温度とは思えないくらいの熱さで、触れた瞬間に熱傷をした。どう考えてもマシンの故障だったので店舗に伝えたら、病院に行くよう言われ、受診したところ、「Ⅱ度熱傷」と診断された。その後、店舗に診断書を持って行ったら、「診断書を確認したが、返金も退会も規約に書いてあるのでできません」と言われ、当店に一切責任はないと言われた。もう行かないが、補償等求められるのか。病院には一度診てもらっただけであり、塗り薬が処方されている。

（2019年9月受付 20歳代 女性 治療1週間未満）

(2) 契約・解約に関する事例

【事例4】「100円キャンペーン」という広告をきっかけに契約したが、精算方法の説明がなく高額な請求をうけた

近くのスポーツジムで「セルフ脱毛が100円キャンペーン中」という広告を見た。時間が空いたので、店舗で脱毛器の使用方法の説明を受け、自分で脇、腕、脚の3カ所を1時間程度かけて施術したら脱毛器が動かなくなった。会計に行くと「135ショット使用したので13,500円になる」と言われ、その時初めてこのキャンペーンは1ショット100円で請求されることが分かった。担当者の説明がなかったと伝えたところ、店側の説明不足もあったのでいったん帰るよう指示された。後日店舗から電話があり「半額でもいいので支払いに来るように」と言われたが納得できない。

(2018年11月受付 30歳代 女性)

【事例5】断っているのに「今日契約すれば入会金無料」などと勧誘された

インターネットで見つけた自分で機器を扱える痩身エステに興味を持ち、無料体験の予約を取った。超音波で脂肪を溶かす効果があるという機械を自分で体にあてる体験をした後、担当者から月額コースの入会を勧められた。体験後、少し気分が悪くなったため、「気分が悪くなったので、契約するかどうかは少し考えたい」と伝えたところ「他にもいろいろ機械があるし、今日契約すれば入会金と事務手数料が無料になる」と勧められて断り切れず、月額1万円のコースを契約した。後日解約を申し出たところ、「解約するなら3万円を請求する」と言われた。高額な解約料に納得できない。

(2019年7月受付 20歳代 女性)

【事例6】解約を申し出たところ、3カ月間継続しなければ違約金が発生する契約だと言われた

「月額1万円からのセルフエステが通い放題」と記載されたインターネットの広告を見て、体験に出向いた。はじめにスタッフから痩身機器の使い方などを教えてもらい、その後実際に自分で施術を行うことになった。体験の施術が終了した後、エステに通い放題になるコースを勧められ、今日契約すれば体験の施術料と入会金2万円が無料になると言われたため、その場で契約することにした。しかし、よく考えるとどのくらい通えるのか分からないと思い、解約を申し出たところ「3カ月間はやめられない。今やめるなら入会金2万円と今月分の会費で約35,000円は支払ってもらおう」と言われた。違約金を支払わず、解約したい。

(2019年4月受付 20歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

「セルフエステ」のホームページやクーポンサイト等では、価格の安さや施術の手軽さをうたった広告がみられますが、全国の消費生活センター等の相談には、熱傷等の危害が生じたケースや解約時に違約金を請求されたケースがみられます。

こうした「セルフエステ」に関するトラブルを防止するために、以下のアドバイスを参考にしてください。また、「セルフエステ」を利用したいと考えている方も契約前に以下の内容を踏まえ、本当に必要な契約かどうか十分に検討しましょう。

(1) 危害情報が寄せられていますのでエステ機器等の操作方法やリスク等について十分に説明を求め、不安な場合は契約をしないようにしましょう

「セルフエステ」では、初回はスタッフがそばでエステ機器等の使い方を説明してくれることがありますが、2回目以降は基本的にスタッフがいない中で、自分でエステ機器等を操作することになります。エステ機器等の仕組みや使い方、人体への影響などを十分に理解しないままに操作すると、思わぬ事故につながるおそれがあります。

相談事例には、HIFU（ハイフ）理論を用いたとうたう機器や、ラジオ波機器などのエステ機器等を自分で操作して危害を負ったケース（事例1～3）がみられます。また、「セルフエステ」の規約等では、エステ機器等の操作は消費者の自己責任で行うことを求められるケースが見受けられます。中にはエステ機器等の故障により危害が生じたと思われる場合であっても、事業者は一切責任をとらないとして、トラブルになるケース（事例3）もみられます。

事業者からエステ機器等の操作方法、リスクや傷害を負った場合の対応等について十分な説明を求めましょう。また、リスク等を十分に理解したうえで本当に契約するか慎重に検討し、自分で安全に機器の操作ができるか不安な場合は契約をしないようにしましょう。

(2) 「入会金無料」などと説明されても、契約前に解約条件等をよく確認しましょう

相談事例には、どのくらい通えるのか分からない、自身で操作することに不安を感じたなどの理由で解約を申し出たものの、一定期間契約を継続することが条件であったりして、違約金を請求されたケース（事例6）や解約はできないと言われたケースがみられます。

解約時のトラブルを避けるためには、予め契約期間や解約条件などについてよく確認しておくことが大切です。契約内容が記載されている規約等をよく確認しましょう。また「今日契約すれば入会金が無料になる」「キャンペーンの適用がある」などと説明されても、そのキャンペーン等が適用される条件、解約に必要な条件があるのかなども事業者によく確認しましょう。

(3) 危害が発生した場合はすみやかに医療機関を受診しましょう

相談事例では「セルフエステ」の後、肌に赤み、腫れがでたケースや、耳が聞こえづらくなったケースなどがあります。「セルフエステ」の後、身体に異変を感じたらすみやかに受診し、医師に操作したエステ機器等や操作方法などの内容を伝え、治療を受けましょう。

(4) トラブルにあった場合は、消費生活センター等に相談しましょう

「セルフエステ」の後に危害が発生した場合や、事業者との契約で不安に思った場合、解約時にトラブルになった場合は最寄りの消費生活センター等もしくは消費者ホットライン「188（いやや!）」に相談しましょう。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄り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 消費者安全課（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 医薬・生活衛生局（法人番号 6000012070001）
- ・経済産業省 商務・サービスグループ ヘルスケア産業課（法人番号 4000012090001）
- ・一般社団法人 日本エステティック振興協議会（法人番号 9010505002440）
- ・公益財団法人 日本エステティック研究財団（法人番号 2010405000889）
- ・一般社団法人 日本全身美容協会（法人番号 8010705000955）

【参考情報】

1. 一般的なセルフエステの流れ

※国民生活センターで把握している相談事例をもとに作成

- ① 消費者がセルフエステの店舗に行く。



- ② 店舗スタッフから説明を受け、タブレット等で動画を見てエステ機器等の操作方法を確認する。



- ③ 自分でエステ機器等を操作し、自身の肌に機器をあてる。



2. 専門家からのコメント

消費者安全調査委員会専門委員 日本形成外科学会専門医 森 文子 博士 (医学)

美容医療やエステティックサービスなどで機器を使った施術を行う際には、目的にあった機器を選択したのち、肌、皮膚はもちろん、全身の状態をみるのがとても大事です。顔やデリケート部分など使用部位によって注意が必要になりますし、皮膚に傷や炎症などがあれば、たとえ顧客の方から強いご希望があっても施術をやめるという判断をすることも重要になります。

また、使用する機器によっては特有のリスクがあります。使用前に、目を守るためにゴーグルなどの装具をして使用しなければならないもの、色素に反応するエネルギーであれば化粧を落としてから使用する必要があるものなどがあり、正しく理解し実行することが重要です。そのためには機器の構造や知識が必要となり、施術中は適切に稼働しているか否か常に把握する必要もあります。さらに、普段の衛生管理やメンテナンスも欠かせません。

体のラインの補正等を目的に用いられるHIFU（ハイフ）理論を利用した機器や高周波（ラジオ波やRFとも呼ばれています）機器は施術にはリスクを伴う機器の一つでもあります。HIFU（ハイフ）機器を人体に施術する行為は、医学的知識や技能が必要となります。人体の表面を傷つけずに、超音波を体内の特定部位に集中させることで加熱し、熱変性を生じさせます。そのため施術者の微妙な手加減で照射焦点の深度に差が生じることとなり、焦点によっては、表皮に熱傷やミミズ腫れを生じたり、しびれや違和感などの一時的な神経麻痺が生じたりすることがあります。さらに、静脈を損傷した場合には皮下出血が生じ得ます。また、高周波（ラジオ波）温熱機器は、皮下組織をあたため、代謝を高めるため体内の特定部位を加熱します。施術する際に電極の端子を傾いた状態であてると熱傷の危険性があります。また弱い電流、電圧でも長い時間使用すると熱傷を負うこともあります。

脱毛を目的に用いられる光脱毛器では、毛根のメラニン色素に反応して熱を生じさせる波長の光をあて、熱を生じさせ毛根にダメージを与え脱毛を促します。施術する際には、皮膚の日焼けの程度や部位、毛の太さなどによって繊細な出力エネルギーの調整が必要です。熱傷により、色素沈着が生じたり、傷跡が残る可能性もあります。また、機器の先端は、皮膚に直接接触することとなりますので、デリケート部分に使用する際には、衛生面に気をつけることも重要となります。

3. PIO-NETにおける「セルフエステ」に関する相談の傾向⁴

(1) 危害情報

危害情報 23 件のうち、危害部位は顔面が 10 件と最多で、目、口、耳などもあわせると頭部全体で 16 件となり大半を占めています。危害内容は皮膚障害が 11 件、熱傷が 5 件と多くなっています（図 2）。危害程度でみると、「医者にかからず」が 11 件と最多ですが、HIFU（ハイフ）をうたった機器の操作によるものなど「1 カ月以上」が 3 件ありました（図 3）。

⁴ 2014～2019 年度受付で、2019 年 12 月 31 日までの PIO-NET 登録分 119 件のうち、不明・無回答等を除き、分析している。

図2 危害内容 (n=23)

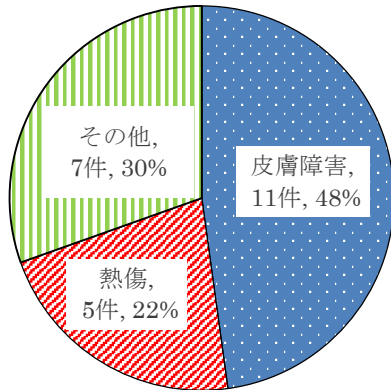
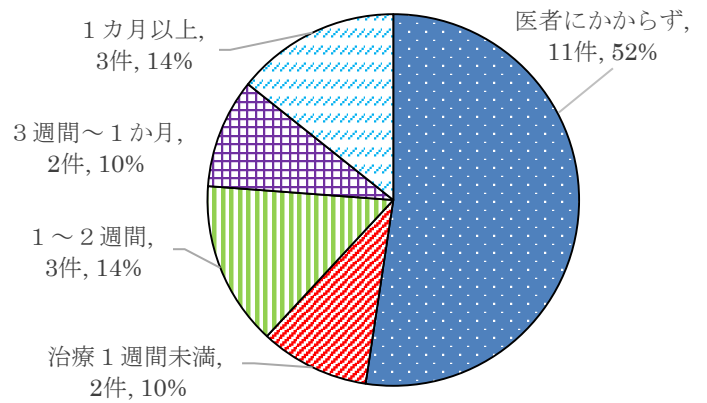


図3 危害程度 (n=21)

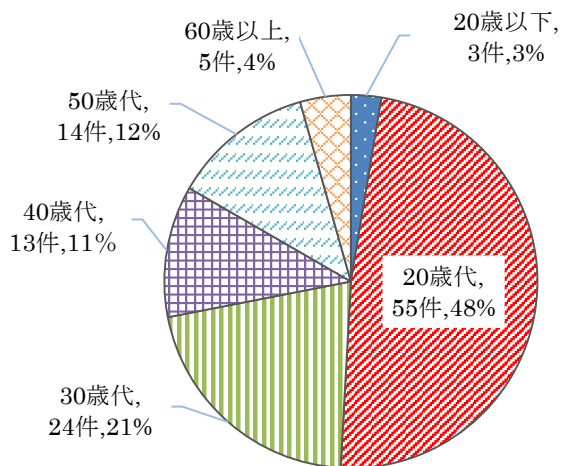


※不明2件を除く。

(2) 契約当事者の属性 (契約当事者年代、性別)

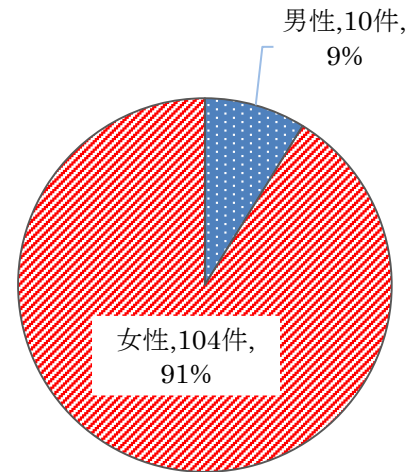
契約当事者の年代は、20歳代が約48%を占めています(図4)。契約当事者の性別は女性が約91%、男性が約9%で女性からの相談が多くみられます(図5)。

図4 契約当事者の年代 (n=114)



※不明・無回答等5件を除く。
 ※割合は小数点第1位を四捨五入しており、内訳の合計は100%にはなりません。

図5 契約当事者の性別 (n=114)



※不明・無回答等5件を除く。

(3) 契約購入金額

契約購入金額で最も多いのが1万円以上5万円未満の契約をした相談で、全体(n=90)の半数を占めています。