



# 2

## データでみる「美容医療サービス」に関する消費者トラブル

—PIO-NETより—

国民生活センター 相談情報部

### 「美容医療サービス」に関する相談の傾向

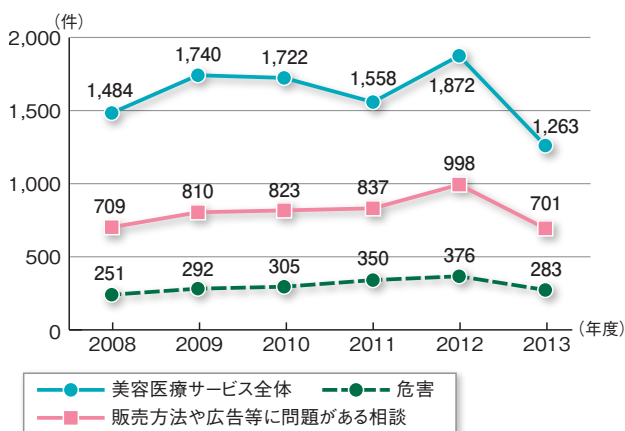


図1 「美容医療サービス」に関する相談件数の推移

PIO-NET\*1に寄せられた2008年度以降の「美容医療サービス」\*2に関する相談の推移をみると、2012年度は1,872件と増加しています(図1)。そのうち、特に「販売方法や広告等に問題がある相談」と「危害」に関する相談\*3について、データを中心に説明します\*4。

#### ●販売方法や広告等に問題がある相談の傾向

「販売方法や広告等に問題がある相談」に絞ったところ、2008～2013年度の合計は、4,878件です。2008年度以降、年々増加し、2012年度には998件となっています(図1)。これは、「美容医療サービス」相談件数全体の約半数を占めています。

また、主な相談内容の推移をみると、すべての年度で「説明不足」が圧倒的に多くなっています(図2)。

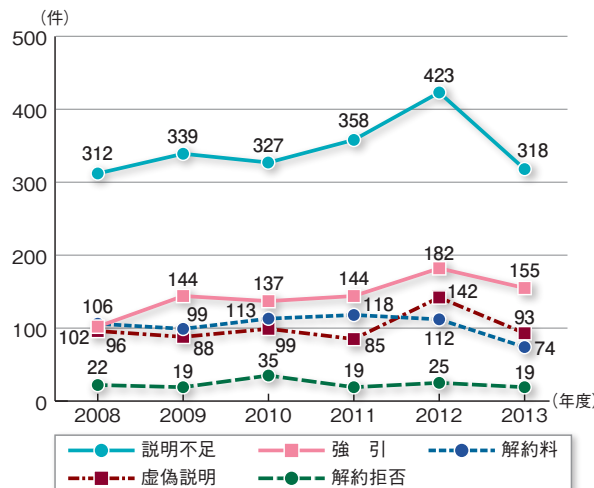


図2 主な相談内容の推移

※複数回答

契約者年代別件数では、20歳代が最も多く1,872件(39.9%)で、次いで30歳代が1,101件(23.5%)と続き、20歳代、30歳代で約60%を占めます(図3)。

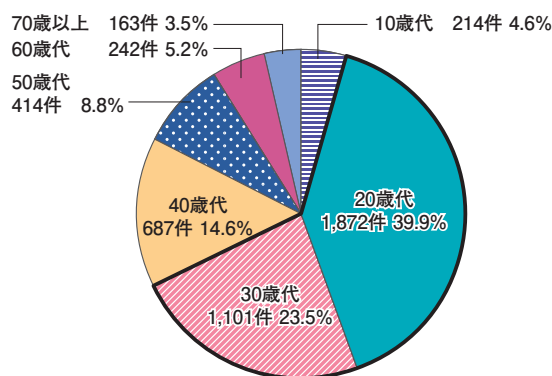


図3 契約者の年代別件数

契約者の性別でみると、女性が3,401件と約70%を占めます(表1)。さらに、それぞれを年代別でみると、女性(不明・無回答を除く3,272件)では、20歳代が1,112件(34.0%)で最も多く、次いで30歳代が804件(24.6%)、40歳代が583件(17.8%)です。男性(不明・

## 2 データでみる「美容医療サービス」に関する消費者トラブル



無回答を除く1,416件)では、20歳代が759件(53.6%)で約半数を占め、次いで30歳代が296件(20.9%)、10歳代が129件(9.1%)です。

男性	1,447 (29.8%)
女性	3,401 (70.2%)
合計	4,848

表1 契約者の性別(団体を除く) (件)

### ● 「危害」に関する相談の傾向

「危害」に関する相談の2008～2013年度までの合計は、1,857件です。危害の症状で最も多いのは、「その他の傷病及び諸症状」(美容整形の術後の痛みなど、他の分類には含まれないもの)が795件となっています(表2)。次に「皮膚障害」(美顔の施術などでの皮膚の発疹、かぶれ、しみなど)が659件、「熱傷」(脱毛でやけどをしたなど)が290件となっています。

その他の傷病及び諸症状	795
皮膚障害	659
熱傷	290
刺傷・切傷	37
感覚機能の低下	24

表2 危害内容の上位5位 (件)

危害部位・組織では、顔面826件(45.7%)、眼219件(12.1%)と、この2箇所では半数以上を占めます(図4)。

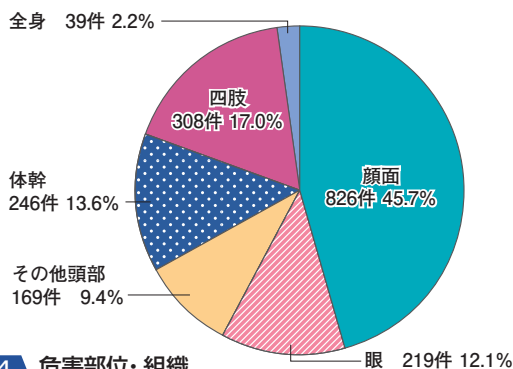


図4 危害部位・組織

危害程度では、不明を除いた924件のうち、治療期間が「1カ月以上(死亡を含む)」が322件(34.8%)、次いで、「医者にかからず」が267件(28.9%)、「1～2週間」118件(12.8%)、

「1週間未満」114件(12.3%)、「3週間～1カ月」103件(11.1%)となっています。

年代別にみると、30歳代516件(29.0%)と最も多く、次いで20歳代410件(23.0%)、40歳代407件(22.9%)の順となっています(図5)。

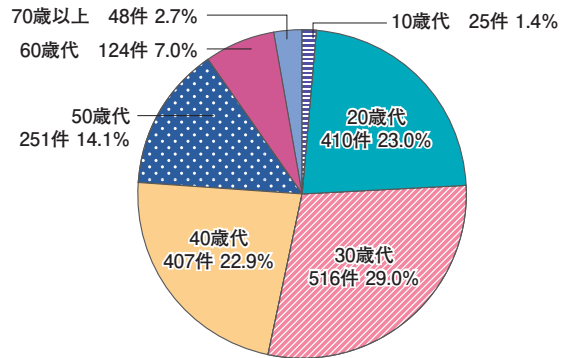


図5 契約者の年代別件数

性別では女性が約90%を占めています(表3)。

男性	204 (11.0%)
女性	1,653 (89.0%)
合計	1,857

表3 契約者の性別(団体を除く) (件)



## 相談事例・アドバイス

次に、事例を紹介します。

### 契約

①脂肪吸引のために美容外科にカウンセリングに出向いたら、「今日契約すると約80万円だが、明日以降だと約95万円になる」とその場で契約を迫られ、数週間後に手術を受ける契約をした。数日後に解約を申し出たら全額を請求された。支払う必要はあるか。

(30歳代 女性 家事従事者)

②ホームページで見つけたクリニックに包茎手術の予約を入れた。手術当日「高度な手術をしてきれいにしたほうがいい」と繰り返し勧められて、結局ホームページに掲載された費用の4倍の費用がかかった。納得がいかない。

(30歳代 男性 給与生活者)

③街で声をかけられアンケートに答えてクリ



ニックでの無料脱毛チケットをもらった。そのチケットで施術を受けた後、全身脱毛の勧誘をされ約60万円の契約をした。高額なので解約したい。(20歳代 女性 給与生活者)

### ・アドバイス

「安く施術ができる」という広告やホームページを見てクリニックに行き、高額な契約や大幅な値引きを提示し即日施術を勧める強引な勧誘が目立っています。なかには、当初自分が希望していた施術だと効果がないと言われて、別の高額な施術を勧められたという相談もあります。また、契約後に施術を受けるのをやめようとしたら、高額な解約料を請求されたなどのトラブルもみられます。多くの場合が自由診療であり高額な契約になりがちですが、施術内容や価格等について十分な説明がなかったという相談も多く、トラブルになっています。

トラブルを避けるためには事前の情報収集が重要です。広告やホームページの情報だけではなく、施術の種類や価格、合併症等のリスクについて幅広く情報を集め、今、自分にとって施術が必要かをよく検討してください。クリニックに出向いたら、契約前に、費用やリスクについて医師から十分に説明を受け、施術にかかる費用の総額を把握したうえで契約しましょう。

一度契約すると、解約・返金が難しいことから、よく考えて、納得がいかなければ契約は控え、その日の施術は受けなくてください。

トラブルにあったらひとりで悩まず、消費生活センター等に相談してください。

### 危害

①ワキのレーザー脱毛を受けたらやけどをした。口頭でのリスクの説明等はなかった。治るまで2カ月かかるというが、治療費は自己負担と言われ納得できない。

(20歳代 女性 給与生活者)

②顔のしわを取りたいと思いクリニックに出向いたところ、顔のリフトアップを勧められた。

「モニターになれば約100万円の施術を半額にする。この割引は今日しか使えない」と言われ、その日に施術を受けた。痛みはないと言われていたのに、施術後、強い痛みがある。口を開けるのも辛く、食事や生活もままならない。(40歳代 女性 自営・自由業)

③フリーペーパーに「二重まぶたにできる」と広告を出していたクリニックに出向いた。10分ほど説明を受け、抜糸の必要はなく、翌日から仕事に行けると言われ、契約し、その日に手術した。しかし、2週間経っても腫れが引かない。(20歳代 女性 給与生活者)

### ・アドバイス

危害に関するトラブルは、脱毛等のレーザー治療によるやけど、ヒアルロン酸注射や糸のリフトアップ等による痛みやしこり、二重まぶたの施術による視覚への影響等、多岐にわたります。施術による痛みや腫れのため、通常の生活に戻るまでの時間がかかります(いわゆる「ダウンタイム」)、医師がこのような施術の影響について事実と異なった説明をしてトラブルになることもあります。

クリニックに行く前に、施術に伴うダウンタイムや合併症等のリスク、医師の経歴や施術実績等をよく確認してください。そして、クリニックでは医師から説明をよく受けたうえで、施術を受けるかどうか決めてください。

危害を受けたというトラブルでクリニックに損害賠償を求めたいときには、消費生活センター等では対応が難しい場合もあります。弁護士等への相談も検討してください。

\* 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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

\* 2 本稿において「美容医療サービス」とは、医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科、植毛などの「美容を目的とした医療サービス」を指す。

\* 3 「危害」に関する相談とは、商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病(危害)を受けたという相談のこと。

\* 4 データは2013年11月30日までの登録分。いずれの件数、割合も不明・無回答を除く。