

美容医療サービスの現状と法的な考え方

特集



「美容医療サービス」における中高齢者のトラブルの現状

国民生活センター 相談情報部

近年、全国の消費生活センター等に寄せられる美容医療サービス*1に関する相談は、2014年度をピークに、毎年度2,000件前後で推移しています(図1)*2。契約当事者の平均年齢を年度別にみると、2007年度が32.8歳であったものが、2010年度には34.9歳、2013年度には38.2歳と年々上昇傾向がみられます。

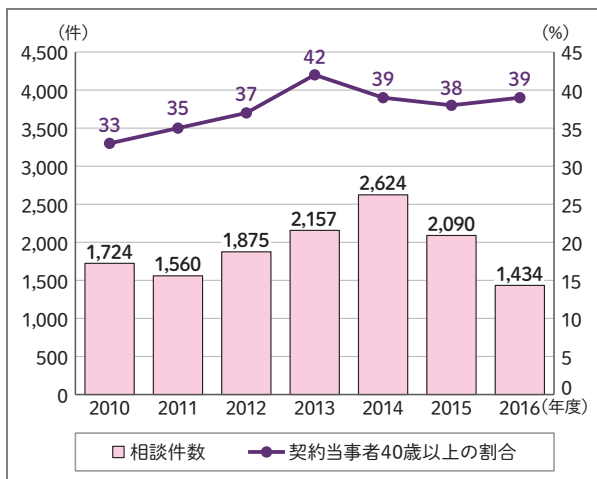


図1 年度別相談件数および契約当事者40歳以上の割合

また、美容医療サービスにおける、40歳以上の相談の割合をみると、2010年度の33%から2013年度には42%に増加し、その後も全体の4割程度で推移しており、40歳以上の中高齢者における美容医療サービスのトラブルが散見されます(図1)。

そこで本稿では、美容医療サービスにおける中高齢者のトラブルの特徴と主な事例、これらを踏まえた消費者へのアドバイスをまとめます。

相談の傾向

40歳以上の中高齢者の美容医療サービスでのトラブルには、若年層ではあまりみられない特徴があります。

第一に契約購入金額の高額化です。美容医療サービス全体における契約購入金額の平均額は約69万円ですが、年代別の契約購入金額の平均額をみると、30歳以上は年代が上がるに連れて金額が高額化する傾向にあります(図2)*3。

第二に危害*4の申し出割合が高いことが挙げ

*1 本稿において「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である。

*2 本稿におけるデータ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である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)に登録された相談情報である(2016年12月31日までの登録分)。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。割合は不明・無回答を除く。

*3 当センターでは2016年9月15日に「60歳以上の女性の美容医療トラブルが高額化！一しわ取り注射で1,300万円もの請求が…」を公表し、美容医療サービスの高額トラブルについて、注意を呼びかけた。
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20160915_1.pdf

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

▶ 特集1 「美容医療サービス」における中高齢者のトラブルの現状

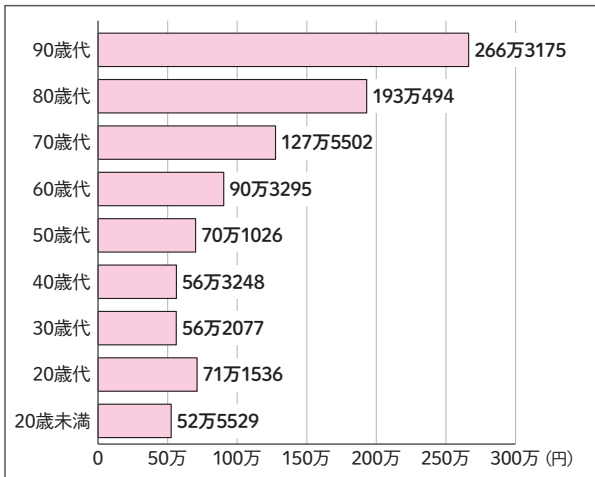


図2 契約当事者の年代別にみた契約購入金額の平均額 (2010～2016年度)

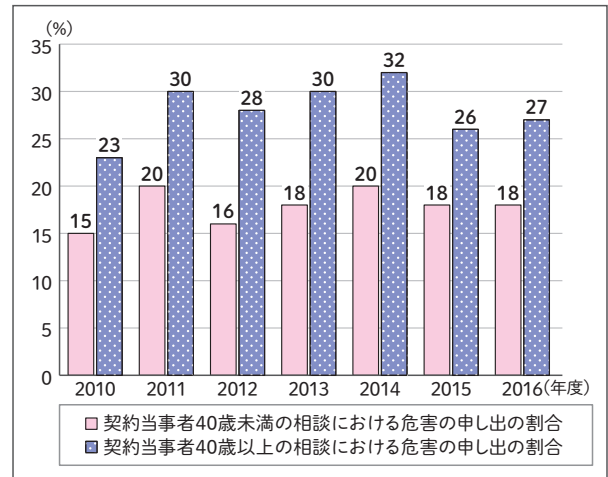


図3 年度別危害の申し出の割合

相談内容上位		
1	施術不良	6 効能・効果
2	高価格・料金	7 皮膚障害
3	返金	8 他の傷病・症状
4	説明不足	9 補償
5	解約(全般)	10 電子広告

表 美容医療サービスの契約当事者40歳以上の相談内容(複数回答項目)上位10位(2010～2016年度)
※なお、「他の傷病・症状」のキーワードは2015年度以降廃止された。

られます。美容医療サービスで寄せられた相談において危害の申し出があった割合をみると、40歳未満での相談では15～20%であるのに対し、40歳以上での相談では23～32%となり、中高齢者の相談のうち約3割が、危害の申し出を伴う内容となっています(図3)。

このような中高齢者の特徴は、40歳以上の主な「相談内容」を表すキーワードの上位にもみられます。2位に「高価格・料金」があり、高額な料金等を問題にしている相談が多いことが分かります。また、1位に施術内容が十分ではない「施術不良」、7位に「皮膚障害」、8位に「他の傷病・症状」と危害に関連する相談が多いことも分かります。なお、効果についての相談である「効能・効果」が6位となっています(表)。

相談事例

事例1

折り込み広告を見て、クリニックで眼^{がん}瞼下垂^{けんかすい}の相談をしたところ、医師から「まぶたを支えて持ち上げる筋肉5本のうち4本が切れている。1本修復するのに90万円かかるから、片目4本で360万円、両目で720万円になる」と勧誘され高額過ぎて驚いた。「今なら手術室が空いているから、今すぐ手術しよう」と即日施術されそうになり、靴を手に持ったまま裸足で逃げ出した。その後、近所の皮膚科に相談したら、眼瞼下垂は保険診療の対象で、両目を40,000円弱で施術できることが分かった。健康保険を使える手術なのに、高額な料金で手術をすぐ行おうとするのはおかしい。(70歳代 女性)

事例2

折り込み広告を見て、クリニックに行き、両まぶたの窪み^{くぼ}を治したいと伝えたところ、5年もつという薬剤をまぶたに注入され、料金は約130万円だった。初めはまぶただけが痛かったが、徐々に頬^{ほお}まで痛くなり、今は眉間から鼻筋、おでこ、目の周り等、顔全体が痛く、目や頬^{けいれん}が痙攣する。クリニックに電話し、何を注入したか聞いたが教えてくれず、ようすをみるように言われた。その後、閉院し、電話も通じなくなった。(40歳代 女性)

事例 3 生え際の薄毛が気になり、インターネットで薄毛治療の人気ランキング上位のクリニックに行った。医師の診断はすぐ終わり、担当者が「指定の治療は6回施術しないと効果がないが、施術を受ければ必ず髪が生えてくる」と断言するので、総額約125万円の毛髪再生治療契約をした。頭皮に10本の注射をしたが、2週間経過した頃から髪の毛が大量に抜けるようになり、今も毎日髪が抜ける。担当者は治療後の初期脱毛であり、今後生えてくることもあると言うが、これ以上治療を受けたくない。

(50歳代 女性)

事例 4 2年半ほど前、クリニックで両胸に豊胸パックを入れる豊胸手術を約40万円で行った。先日、レントゲン検査で胸に異物があると指摘され、外側から触ると硬いものが入っていることが分かった。クリニックでCT検査を受けたところ、手術時の器具が胸の中に残っていることが確認された。このまま放置すると体内で移動して胸のパックの破裂を引き起こす可能性もあるという。医師の手術ミスにより、再度手術を受けることは、精神的にも肉体的にもかなりの負担だ。

(40歳代 女性)

消費者へのアドバイス

1) 十分な情報収集を行いましょ

美容医療サービスは病気の治療と異なり、本人がなりたい姿を実現するため、自ら選択して受ける医療です。施術を受けるかどうかや医療機関、医師の選択に際しては、広告の情報だけに頼らず、ほかの医療機関や医療安全支援センター*5において効果や料金、リスク等の情報収集に努めたうえで慎重に選ぶことが重要です。

2) インフォームド・コンセントの徹底を

後悔しない施術を受けるためには、医師から

必要かつ十分な説明を受け、慎重に検討し納得して施術を受けると決めるインフォームド・コンセントを徹底する必要があります。医師から受けるべき説明内容としては、保険適用の有無、契約・解約条件、施術費用の詳細と支払い方法・支払時期、担当医などの体制、施術の効果、限界、個人差、リスクや副作用などになります。

特に、自由診療で高額化しやすい施術費用、危害につながりかねないリスクや副作用の説明は十分に受けましょう。美容医療サービスでは、新しい施術が次々に出てきていますので、自身でリスクをしっかりと認識することが必要です。

3) 希望しない即日契約・即日施術は断りましょう

事例1のように意に沿わない施術を即日行おうとするクリニックも存在します。この相談者は逃げ出すことができたが、断り切れずに即日高額な施術をされてトラブルとなったという相談も多数寄せられています。後悔しないためには、その場で契約や施術を勧められても、冷静に判断できるまでは契約をしないようにしましょう。できれば家に書類を持ち帰り、検討したうえで決めましょう。即日契約・即日施術を強要するクリニックから帰してもらえない状況になった場合には、家族または消費生活センター等に電話をさせてほしいと伝えましょう。

4) 困ったときは188へ

契約内容や支払い方法、施術の効果等について疑問に思ったり、トラブルになった場合には、クリニックから受け取った書類や説明時に取ったメモを準備して、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談してください*6。なお、施術により身体に異常がみられた場合には、早めに医療機関で診察を受けましょう。

*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および特別区により、日本全国で380カ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/

*6 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案内する全国共通の3桁の電話番号。