

報道発表資料

令和3年5月13日
独立行政法人国民生活センター

【若者向け注意喚起シリーズ<No. 1>】

美容医療サービスのトラブル

- 「10万円」のつもりが「70万円」の契約！？即日施術は避けリスク等の確認を！ -

美容医療サービスのトラブルが10～20歳代の若者に増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

【事例1】「10万円全身脱毛」の広告を見たが、実際は70万円の高額コースを勧められ解約したい

SNS 広告で「10万円の全身脱毛」とあり、無料カウンセリングを予約した。

クリニックへ行き「広告の10万円の全身脱毛を希望している」と伝えたところ

「広告の施術は光脱毛なので効果が低い。レーザー脱毛の方がよい。

本来70万円のところ、あなたには60万円にする。クレジットも組める」

と勧められ、契約した。10万円のつもりだったのに高額な契約をしてしまったと後悔し、クーリング・オフを申し出たがクリニックが認めない。

(2021年1月受付 20歳代 男性)



【事例2】「手術当日に化粧できる」という二重まぶた形成術を受けたが、術後の腫れが引かない

「二重まぶたの手術が1日で可能、手術当日に化粧できる」という SNS 広告を見てカウンセリングだけのつもりで申込みをした。カウンセラーから手術方法と料金の説明があった。

「50万円の手術は腫れないし、痛みが少なく当日化粧もできる」「一緒に目の下の脂肪吸引もやるとよい。モニター契約にすれば安い」と勧められ、一緒に申込み90万円の契約を結んだ。



そのまま当日に手術することになり、手術室で初めて医師と対面したがリスクの説明などはなかった。「腫れない、当日化粧できる」と聞いていたのに、術後1週間経っても腫れが引かず、仕事を休むことになった。クリニックからは様子を見るようにとしか言われない。

(2020年6月受付 20歳代 女性)

トラブル防止のポイント

(1) その場で契約・施術をしないようにしましょう

美容目的の施術は多くの場合、緊急性がありません。以下のような勧誘には注意が必要です。

- 広告の「〇〇形成術5万円」など安いコースは仕上がりが悪いと他の施術を勧められた
- 「今日契約・手術すれば割引」とせかされた

(2) クリニックの広告にはNG表現があることを知っておきましょう

こんな表現は法律で禁止されています。



- データの根拠を明確にしないまま「満足度〇%」などと表示している
- 「モデル・女優の△△さんが当院に来院しました！」
- 「ビフォーアフター写真のみ」を掲載¹し、治療内容やリスクなどの詳細な説明がない
- 「キャンペーン実施中！今なら〇〇円」「期間限定で50%オフ」

(3) 後悔してからでは遅い！施術前にリスクや副作用の確認をしましょう

以下の点を医師から説明を受け、よく理解したうえで判断してください。

- 術中の痛み¹の程度
- ダウンタイム²の期間や起こりうる症状等
- 合併症や後遺症の有無
- 他の施術方法があるか（ある場合はその内容や費用負担等）
- 使用する薬剤の名称や効能、副作用等



(4) 「お金がない」なら「契約しない」と断ろう！

「お金がない」と断っても、クレジット契約など分割払いを勧められ、断り切れないケースもみられます。お金を借りてまで今必要か、慎重に考えましょう。


(5) 2022年4月から『18歳で大人』に！

一人で契約できる半面、原則として一方的にやめることはできません

成年年齢引き下げにより、20歳代に多いトラブルが18歳、19歳でも増えることが懸念されます。事前にどのようなトラブルがあるのかを知っておくこともトラブル回避のポイントです。不安に思った時、トラブルにあった時は「188」に相談を！

【情報提供先】


- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）




国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」！





¹ 術前又は術後の写真やイラスト等のみで通常必要とされる治療内容や費用、主なリスク等の説明が不十分なもの。

² 治療後、施術内容によっては腫れやむくみ、痛み、内出血等が起こる場合があるが、こうした症状が落ち着いて、日常生活に戻れるようになるまでの期間を「ダウンタイム」という。

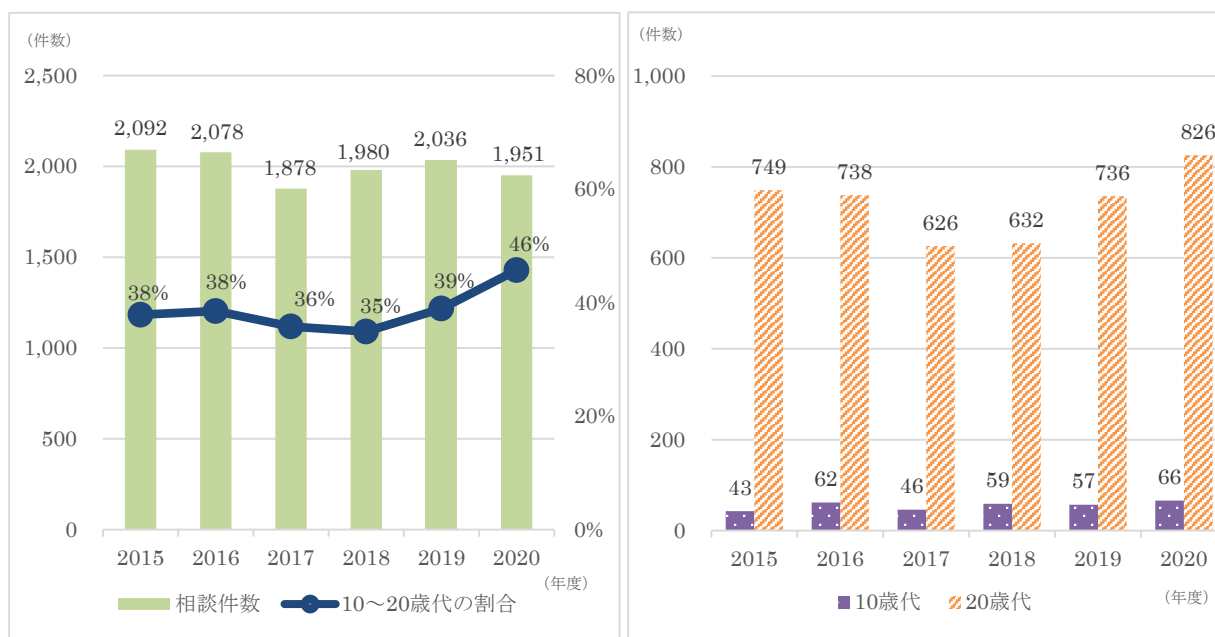
参考資料

1. 相談の傾向

PIO-NET³にみる美容医療サービスに関する消費生活相談は、近年 2,000 件前後で推移しています。中でも美容に対する関心を持ち始める 10～20 歳代の若者が契約当事者になっている相談は件数、割合ともに増加しています（図 1）。

また成人を迎えた 20 歳代の相談件数は 10 歳代の未成年者に比べ、10 倍以上増加する傾向があり（図 2）、また契約購入金額の平均⁴は 10 歳代で約 42 万円、20 歳代で約 66 万円と高額化する傾向があります。

図 1：年度別にみた相談件数と 10～20 歳代の割合 図 2：年度別にみた 10 歳代と 20 歳代の相談件数



20歳未満・20歳代の若者の相談内容を見ると、30歳以上で 1 位になっている「施術不良」（術後の出来栄えに対する不満）よりも、高額な料金に納得できないという「高価格・料金」が上位になっています（図 3）。またインターネット広告がきっかけとなっている「電子広告」も上位になっているという特徴があります。

図 3：契約当事者年代別にみた主な相談内容⁵

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
1	未成年者契約	解約（全般）	施術不良	施術不良	施術不良	施術不良
2	高価格・料金	高価格・料金	返金	返金	返金	高価格・料金
3	解約（全般）	返金	解約（全般）	説明不足	解約（全般）	説明不足
4	説明不足	電子広告	電子広告	解約（全般）	説明不足	返金
5	電子広告	施術不良	高価格・料金	高価格・料金	高価格・料金	効能・効果

³ 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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数等は 2021 年 3 月 31 日までの PIO-NET 登録分。

⁴ 2015～2020 年度受付、不明・無回答等は除いて分析している。

⁵ 2015～2020 年度受付、不明・無回答等は除いて分析している。相談内容は複数回答可能項目である。

2. さらに詳しく！美容医療トラブルの現状

クリニックの広告規制

クリニックが掲載する広告は医療法等⁶で規制されています。国民生活センターではこうした医療法の広告規制について、知っておくべきポイントをまとめ、情報提供を行っています⁷。

最近ではウェブサイトやSNSから気軽に美容医療に関する情報にアクセスできるようになりましたが、問題のある広告を出しているクリニックとトラブルになっている相談も少なくありません。なお、クリニックのウェブサイト上の広告に関しては、うそや大げさな表示などがなければ監視する「医療機関ネットパトロール」（厚生労働省委託事業）という制度があります。問題のある広告だと思った場合は、医療機関ネットパトロール（通報フォーム：<http://iryoukoukoku-patroll.com/>）や医療法を所管する各地の保健所に通報しましょう。

料金トラブルや即日施術につながる勧誘

「広告の安価なプランを契約したい」と思っていたのに、「広告のプランでは仕上がりがよくない」と別の高額な施術を勧められたり、「きれいにみせるには他の手術も必要」と追加の施術を勧められるケースがみられます。またカウンセリングを受けるだけのつもりが「今日手術するなら割引がある」と当日の施術を勧められ、その場の雰囲気流されて契約・施術をして後悔したという相談も寄せられています。

思いがけず、広告と異なるものを勧められた場合や割引を提案された場合などは冷静な判断ができなくなってしまうかもしれません。その場で安易に契約したり施術を受けたりせず、いったん帰宅して周囲に相談するなど、慎重に検討してください。

施術の効果・リスクなどに関する説明・認識

美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントとして、医師は施術に伴う副作用や合併症のほか、施術費用及び解約条件、保険診療での実施の可否、効果には個人差があることなどについても丁寧に説明することが求められています⁸。一方消費者は、受けてみたい施術やクリニックについて調べていると「きれいになりたい」と思う気持ちで、効果やメリットばかりに目がいきがちですが、施術のリスクや契約条件なども正しく認識することが重要です。

いわゆるプチ整形⁹と呼ばれる施術は比較的費用が安かったり、「切らない」「手術跡がバレない」「手術直後からメイクOK」などと手軽さが強調されている場合もありますが、リスク・副作用がまったくないわけではありません。どのような施術を希望している場合であっても、医師からリスク・副作用等の説明を受けしっかりと納得したうえで施術を受けるかどうか判断してください。

⁶ 厚生労働省「医療法における病院等の広告規制について」

http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/kokokukisei/

厚生労働省「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」

<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisaku-jouhou-10800000-Iseikyoku/0000209841.pdf>

なお、医療機関の広告では、医師名や診療日等、広告可能な事項は限定されているが、以下の項目を満たした場合には、限定された事項以外の掲載が可能。①ウェブサイト等の広告であること、②問い合わせ先を記載すること、【自由診療の場合】③治療等の内容、費用等に関する事項について記載すること、④治療等に係る主なリスク、副作用等について記載すること。

⁷ 2018年5月24日「医療法改正！美容医療クリニックのウェブサイトにも広告規制が！—詳細説明のないビフォーアフター写真や、治療効果に関する体験談の掲載は禁止されます—」http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180524_1.pdf

⁸ 厚生労働省「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（平成25年9月27日）https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=00tc0035&dataType=1&pageNo=1

⁹ 本資料における「プチ整形」はメスなどを使用し患部を切り開いて治療を行うものではなく、注射器での注入やレーザーでの治療が含まれるものとする。