

報道発表資料

令和元年11月21日

独立行政法人国民生活センター

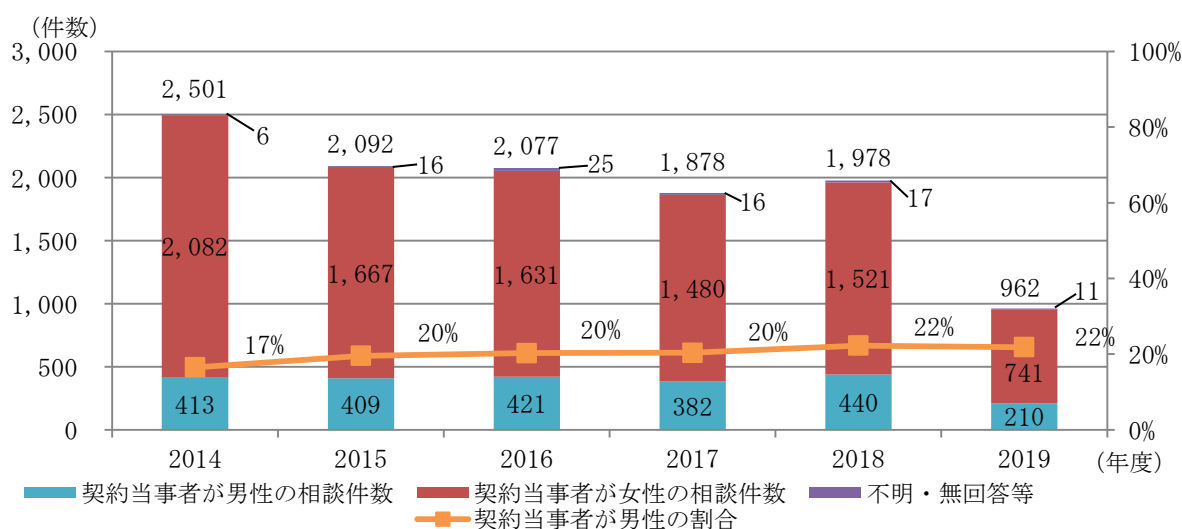
包茎手術、薄毛治療など、男性の美容医療トラブルに注意！ -受診はインターネット検索で公的機関の注意喚起情報を調べてから-

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に関する相談では、契約当事者が女性のケースが多くみられる一方、男性のケースも2割程度を占め、約5年間で2,000件を超える相談が寄せられています（図1）。

男性の美容医療サービスでは、包茎手術や薄毛治療、ひげの医療脱毛など男性特有の悩みに関する施術の相談が多くみられます。相談内容をみると、「無料診断のつもりで行ったら、不安をおおられて即日施術をされてしまった」「広告記載の数万円で施術ができると思っていたら、次々に追加の施術を勧められ、100万円等の高額な施術代金になってしまった」など、勧誘方法や施術代金に納得できないという相談が目立っています。

こうした男性の美容医療サービスに関する相談事例や問題点を紹介し、トラブルの未然防止のため、事業者団体に要望を行うとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET²における「美容医療サービス」に関する相談件数と割合の推移



¹ 本資料における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、二重まぶた手術、包茎治療、審美歯科、植毛等が主な施術（医学的処置、手術及びその他の治療）である。

² 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。2019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ていない。

※2018年度同期件数（2018年10月31日までのPIO-NET登録分）は、男性226件、女性751件。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】包茎手術が7万円できると思ったが、不安をあおられてオプションを付加され、約100万円を超える手術費が掛かってしまった

インターネット広告を見て、7万円で包茎手術が受けられると思い、無料カウンセリングを受けるつもりでクリニックに出向いた。無料カウンセリングの際、医師が患部を診察したところ、「今日施術しないと、子どもができづらくなる。広告の施術だと、手術痕が目立ったり、術後にひどい腫れ等が出るおそれがある」などと言われ、通常の包茎手術にさまざまな美容形成治療のオプションを付加された約140万円の契約を勧められた。当日に契約するつもりはなく、そもそも広告の金額で包茎手術ができると考えていたため、提示された金額は高額でとても支払えないと思った。家で考えたいと伝え、勧誘を断って帰ろうとしたが、技術料を減額して約90万円にすると言われたほか、過去に別のクリニックで治療した人の失敗例の写真を見せられ「写真のようにはなりたくないでしょ」「追加したオプションは全て必要なもので、削ることはできない」「今日、手術をしないと後の事は知りませんから」などと不安をあおられ、即日施術を勧められた。執拗な勧誘が続いて頭が真っ白になり、手術承諾書にサインしその日のうちに手術をされた。頭金約10万円を当日支払い、残額は医療ローンで分割手数料約50万円を含んだ、合計約130万円を支払うことになった。クリニックに焦らされて、正常な判断ができないままに高額な契約をしてしまったので、施術代金を減額してほしい。

(2019年8月受付 20歳代 男性)

【事例2】薄毛治療で、カウンセラーから勧められるままに治療を決定したが、医師から十分な説明がなかった

インターネットで薄毛治療を検索し、毛髪再生医療を行うクリニックを予約した。当日、問診票を記入後、別室で医師ではない担当者からカウンセリングを受けた。担当者は頭部をみて「月1回のペースで全6回注射する。後頭部も薄毛になりつつあるので治療面積が一番広いコースがよい。サプリメントや内服薬、頭皮用スプレーを併用しないと1年後に元に戻るかもしれない」などと言うので、勧められた1年分のサプリメント等と、治療費を合わせた約160万円のコースを申し込むことになった。その後、医師の診察になったところ、頭皮をみられ「4回目くらいでよくなる。整髪料は使わないように」と言われただけで治療内容やリスクの説明はないまま、頭皮約30カ所に注射をして施術が終わった。術後は頭皮の出血、腫れがひどかった。医師から施術やサプリメントについて十分な説明がなかったことなどに疑問を抱き、解約を申し出ると、「解約には応じるが、サプリメント等は返品できない。解約してもサプリメント等の代金60万円と1回分の施術代金15万円の75万円を支払ってもらおう」と言われた。納得できない。

(2018年5月受付 20歳代 男性)

【事例3】植毛手術のリスクや副作用などの説明が不十分で納得できない

インターネットで知った植毛手術を行うクリニックに行き無料カウンセリングを受けた。その際に自身の後頭部等から毛髪を移植する自家植毛で3,000株程度を移植する施術を提案され、「副作用や疾患はほぼない。頭部の後ろから株分けして植毛するが、頭部の後ろからとったことは分からないし、薄くもならない」などと説明された。費用は320万円かかると言われたが、承諾

し、当日血液検査等を受け、手付金として20万円を支払った。手術は後日行うことになっていたが、本当に施術を受けていいのか心配になり、自家植毛について調べてみたら、皮膚が腫れたり、副作用があると知った。クリニックの説明が不十分であったので解約したい。

(2019年6月受付 30歳代 男性)

【事例4】まぶた整形手術で、広告とは別の施術を勧められ、高額な契約をしてしまった

ネットの広告には、「脂肪除去眉下リフト・両目で約5万円」と記載があり、その条件として「手数料500円を支払い、会員になれば30%オフでこの値段になる」という説明書きがあった。この広告の施術を受けるため予約をとってクリニックに出向いた。当日カウンセリングを受けた後、医師に「上まぶたの脂肪を取るだけでは今の状態とほとんど変わらない。切開する必要がある」と言われ、約40万円の施術を提案された。高額なので家族に相談したいと伝え電話をしたが、連絡が取れなかった。手術の準備も整っており、手術を急ぐ必要があると思い、断りきれずに当日手術し、分割払いのクレジット契約を交わした。料金の明細書には施術代金約30万円、麻酔約2,000円、その他として約10万円と記載されており、その他の項目の内容について問い合わせても、はっきりと回答してもらえない。広告と別の施術を提案され、高額な施術代金になったことに納得できない。

(2019年4月受付 20歳代 男性)

【事例5】ひげの脱毛契約で、必要のない化粧水を契約させられてしまった。返品したい

美容外科で、6か月6回で約3万円のひげ脱毛コースを契約した。契約時にオプションとして約3万円のアフターケア用の化粧水を勧められ、ひげ脱毛契約に必要なだと言われたため一緒に契約し、クレジットカードで合計約6万円を支払った。しかし後で確認したところ、化粧水を契約しなくてもひげ脱毛は契約できることがわかったので、経緯を説明して化粧水の返品を申し出たが、一度購入したら返品できないと言われた。説明と違っているので返品して返金してもらいたい。

(2019年3月受付 20歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 不安な気持ちに付け込んで契約を急がされたり、即日施術を勧められたりする

美容医療サービス等の自由診療に関しては、即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要することなどの行為は慎まれるべきとされています³。

相談事例をみると、失敗例の写真を見せながら「写真のようにはなりたくないだろう。今日手術しないと後のことは知らない」などと言って、消費者を不安な気持ちにさせて即日施術を勧めたケース（事例1）や、契約をする前にもかかわらず、手術の準備が整っており、手術を急ぐ必要があると思い、断りきれずに即日施術を承諾してしまったケース（事例4）、重症なので至急手術を受けた方がよいなどと不安をあおり、契約を急がされたケースがあります。

また、無料診断の広告をインターネットなどで見つけ、無料診断を受けるだけのつもりでクリニックに行ったところ、今日契約すれば学割や特別割引として大幅な割引を行うなどと勧誘を受

³ やむを得ず即日施術を受けることを希望する者については、十分に当該即日施術の説明を行うとともに、当該即日施術を受けるかどうか熟慮するために十分な時間を設けた上で、当該即日施術を実施しなければならないとされている。（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

け、よく考える時間もなく当日中の契約を迫られたというケースなどがあります。

そのほか、複数のスタッフから契約をするよう迫られ、断りきれずに契約を結んでしまったケース、施術後に他の病院で診察を受けたところ、その施術の必要はなかったと言われたケースなどもみられます。

（２） 広告とは異なる高額な施術をもとに、次々と追加の施術や長期間服用する薬などを勧められ、高額な施術代金になる

ホームページや新聞等の広告に記載されていた施術を広告に記載の価格で受けられると思いい来院したところ、広告の施術は勧めないと言われ、別の高額な施術を勧められたほか、次々と施術や薬を勧められ、とても支払えないような高額な契約になったという相談が複数寄せられています。

包茎手術では、「広告の施術だと、手術痕が目立ったり、術後にひどい腫れ等が出るおそれがあるから」などと、さまざまなオプションを付加され、「すべて必要な施術だ」と言われて高額な契約となったケース（事例１）、広告に記載された施術だけを希望していたにもかかわらず、見栄えを良くするために、コラーゲンやヒアルロン酸等を注入する増大術を勧められ、高額な施術が追加されたケースなど保険適用施術では仕上がりがよくないと言われて基本の施術より高額な施術方法を勧められた事例がみられます。

薄毛治療では、身体に合うかわからない初めて使う薬剤やサプリメントを１年分手渡され、「治療と併用しないと元に戻るかもしれない」と言われ、高額な治療費を請求されるケース（事例２）などがあります。

医療脱毛では、本来は購入が必須ではない化粧品について、「脱毛の契約をするのに必要だ」と説明されて購入したケース（事例５）などがみられます。

また施術代金が高額となり、支払うことが難しい旨を伝えた場合でも、医療ローンを組むケース（事例１）がみられ、中には、分割払いであれば支払えると勧誘するものや、本人年収欄や勤務先欄に虚偽の申告をさせる事例もみられます。

（３） 契約や施術に関する説明が不十分である

美容医療サービス等の自由診療に関しては、実施しようとする施術内容やその効果、費用、解約条件などの契約内容、想定されるリスクや副作用について、必ず施術前に、施術を受けようとする者に対して、丁寧に説明しなければならないとされています。また施術の有効性や安全性に係る説明に当たっては、施術の効果の程度には個人差がある旨についても、同様に丁寧に説明しなければならないとされています³。

しかし相談事例をみると、治療内容やリスクの説明がないまま施術を行ったケース（事例２）や、「副作用や疾患はほぼない」と説明を受けたにもかかわらず、その後副作用があるとわかったケース（事例３）、料金の明細書に記載されたその他の項目の内容について問い合わせたとしてもはっきりと回答してもらえないケース（事例４）などがあります。

（４） 医師の資格を持たないカウンセラーなどが病状等の診断や治療方針の決定を行っていると思われるケースがみられる

医師の資格を持たない者が病状等の診断、治療方針の決定等の医行為を行うことはできません。しかし相談事例では、医師の資格を持たないカウンセラーなどが、医行為を行っていると思われるケースもみられます。

具体的には、医師の診察の前にカウンセラーから診察を受け、治療方針を決められたケース（事例2）や、医師の診察が全くなく、カウンセラーから診療の説明を受け、治療方針を決められた後、医師は血液検査用に採血のみ行ったケース、カウンセラーから「重度の仮性包茎だ」と伝えられ「基本の施術のほかに追加の施術が必要」などと追加の施術を勧められたケースなどがあります。

3. 消費者へのアドバイス

（1）広告の内容をうのみにせず、公的機関の注意喚起情報を確認するなど、受診前に効果やリスク等の情報収集に努めましょう

美容医療の施術を受けるかどうか検討する場合には、施術の効果やリスクを正しく認識することが大切です。施術の効果には個人差があるため、施術のメリットや価格の安さを強調する広告をうのみにせず、他の医療機関が提供する情報や、医療安全支援センター⁴等において効果やリスク等の情報を集めたうえで、施術を受けるかどうか慎重に検討しましょう。

インターネット等で施術に関する良い情報を探すだけでなく、厚生労働省や消費者庁、国民生活センターなどの公的機関が出す注意喚起情報（「6. 参考情報」参照）なども併せて調べ、どういったリスクがあるのかを把握することも重要です。国民生活センターでは、過去に美容医療サービスに関する注意喚起を複数行っています。

また、「絶対安全な手術です」といった虚偽広告、治療等の内容または効果について患者を誤認させる恐れのあるビフォーアフター写真等の広告、クリニックの窓口で実際に負担することになる標準的な費用をわかるように示す必要があるにもかかわらず、それらが示されていない広告など、法律等で禁止される広告表現^{5 6}をしているクリニックとは契約をしないようにしましょう。

（2）施術内容や料金、リスク等について十分に説明を受け、納得できない場合や即日施術を強要された場合には、契約しないようにしましょう

無料診断を受けるだけのつもりであったり、広告に記載された安価なプランを契約するつもりであったとしても、即日施術を勧めるクリニックや、高額な施術を勧めるクリニックとのトラブルが複数みられます。

施術の具体的な内容や方法、施術の効果や限界、副作用や合併症の可能性の有無などのリスクと補償について、医師から十分な説明を受け、即日施術を勧められてもその場ですぐに決めたりせず、時間を取って慎重に検討しましょう。説明内容に納得できない場合や医師からの十分な説

⁴ 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/>

⁵ 国民生活センターでは、「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—」を2018年5月24日に公表し、広告規制のポイントについて情報提供を行っている。http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20180524_1.pdf

⁶ 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-Seisakujouhou-10800000-Iseikyoku/0000209841.pdf>

明がない場合のほか、断っているのに即日施術を強要する、契約時に年収などで嘘の申告をさせられる等、問題のある勧誘を受けた場合には契約をしないようにしましょう。

(3) トラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

クリニックで強引な勧誘を受けたり、解約に際してトラブルになった場合には、一人で悩まず最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。一定の美容医療サービスのうち、特定商取引に関する法律の特定継続的役務提供契約の要件⁷に該当する契約を結んだ場合は、法定の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、副作用などの症状が出た場合には、速やかに医療機関を受診するようにしてください。

*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。

4. 業界団体への要望

男性の美容医療サービスにおいて、問題点が見られることを踏まえ、引き続き以下の4点について、徹底するよう要望します。

- ・病状等の診断や治療方針の決定については、医師の資格を持つものが行うこと。
- ・施術の効果には個人差があることや、施術による副作用や合併症について、また施術費用や解約条件、保険診療の可否などについて、医師から丁寧に説明すること。
- ・来院した者に対して、いたずらに不安を駆り立てて契約を急がせたり、不要な施術の契約をさせたり、支払能力を明らかに超える高額な契約を結ばせないよう適切な対応をすること。
- ・即日施術の必要性が医学上認められない場合には、即日施術を強要する等の行為は行わないよう徹底すること。

(要望先)

- ・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）

5. 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）

⁷ いわゆる美容医療については、(1) 脱毛 (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 (3) 皮膚のしわ・たるみの症状の軽減 (4) 脂肪の減少 (5) 歯牙の漂白について、主務省令に規定する方法によるもので、役務提供期間が1か月を超え、かつ契約金額が5万円を超えるもの。詳細は特定商取引法ガイドを参照。<http://www.no-trouble.go.jp/>

- ・厚生労働省 医政局 医事課（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）
- ・経済産業省 商務・サービスグループ 商取引監督課（法人番号 4000012090001）
- ・経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課（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）
- ・一般社団法人 日本クレジット協会（法人番号 1010005014126）
- ・日本クレジットカード協会（法人番号 9700150005109）

6. 参考情報

公的機関が発表した主な注意喚起情報

(1) 厚生労働省

- ・「確認してください！美容医療の施術を受ける前にもう一度！」（2019年6月26日発表）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_04978.html

- ・「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の徹底について（依頼）」（2018年12月14日通知）

<https://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/i-anzen/hourei/dl/181221-1.pdf>

<https://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/i-anzen/hourei/dl/181221-2.pdf>

(2) 消費者庁

- ・「美容医療を受ける前に確認したい事項と相談窓口について」（2019年4月発表）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/information_002/

- ・「美容医療サービスを受けるに当たっての確認ポイント～美しくなるはずが、予想外の腫れ・痛み～」（2013年4月16日発表）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/release/pdf/130416kouhyou_2.pdf

(3) 政府広報

- ・「美容医療サービスの消費者トラブル-サービスを受ける前に確認したいポイント-」（2018年3月20日発表）

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201307/1.html>

(4) 国民生活センター

- ・「各種相談の件数や傾向（美容医療サービス）」（随時更新）

http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/biyo.html

- ・「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-」（2017年12月7日発表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20171207_1.html

- ・「美容医療サービスにみる包茎手術の問題点」（2016年6月23日発表）

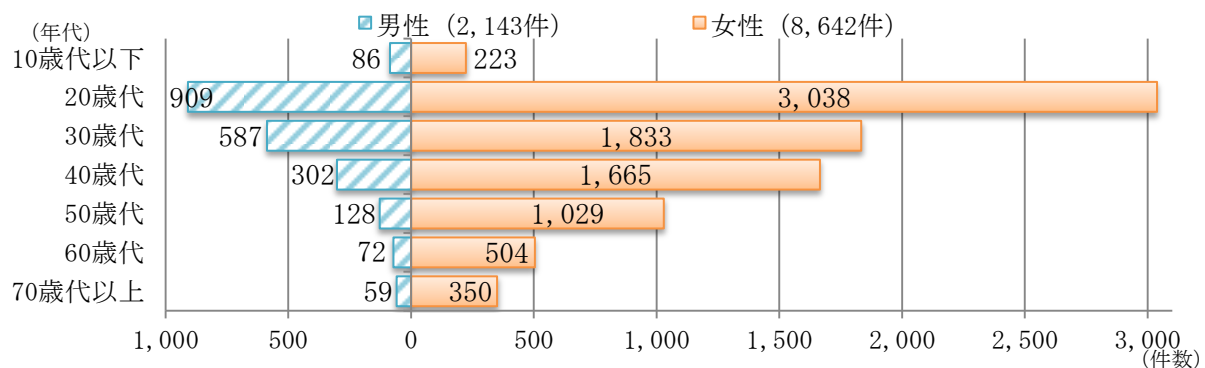
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160623_2.html

【参考】PIO-NETにおける「美容医療サービス」に関する相談の傾向⁸

1. 契約当事者の属性等（契約当事者年代、性別）

契約当事者の性別では、女性が多くみられ、医療脱毛や^{痩身}、豊胸手術などに関する相談が多く見られます。一方男性の相談件数は女性のその約4分の1の件数であるものの、包茎手術や薄毛治療、ひげの医療脱毛などに関する相談を中心に、約2,000件を超える相談が寄せられています。契約当事者の年代は、男女とも20歳代が一番多く、男性は約40%、女性は約35%を占めています（図2）。

図2 契約当事者の年代・性別件数 (n=10,785)

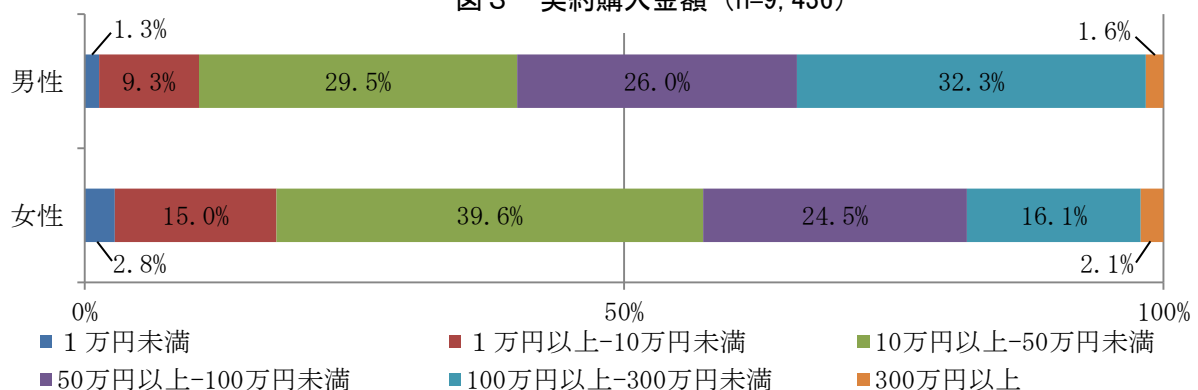


2. 契約購入金額、支払方法

男性の契約購入金額は、100万円以上～300万円未満が589件（約32%）で一番多くみられ、次に10万円以上～50万円未満が537件（約30%）となっています。一方女性の契約購入金額は、10万円以上～50万円未満が一番多く見られます（図3）。

支払い方法をみると、女性では現金一括払いや銀行振込などの即時払いとなるケースが全体の約40%を占めており、個別信用購入あっせんや提携ローンなどの個別信用で支払いをするケースは約30%となっています。一方、男性では、個別信用で支払いをするケースが約45%と一番多く、即時払いとなるケースは約30%となっており、契約購入金額が高額になる傾向のある男性の美容医療では、クレジット契約を締結する傾向が大きくなっています。

図3 契約購入金額 (n=9,436)



※図中の割合は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

⁸ 2014～2019年度受付で、2019年10月31日までのPIO-NET登録分11,488件のうち、不明・無回答等を除き、分析している。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。