

令和5年8月30日
独立行政法人国民生活センター

増加する美容医療サービスのトラブル

－ 不安をあおられたり、割引のあるモニター契約を勧められても慎重に判断を！ －

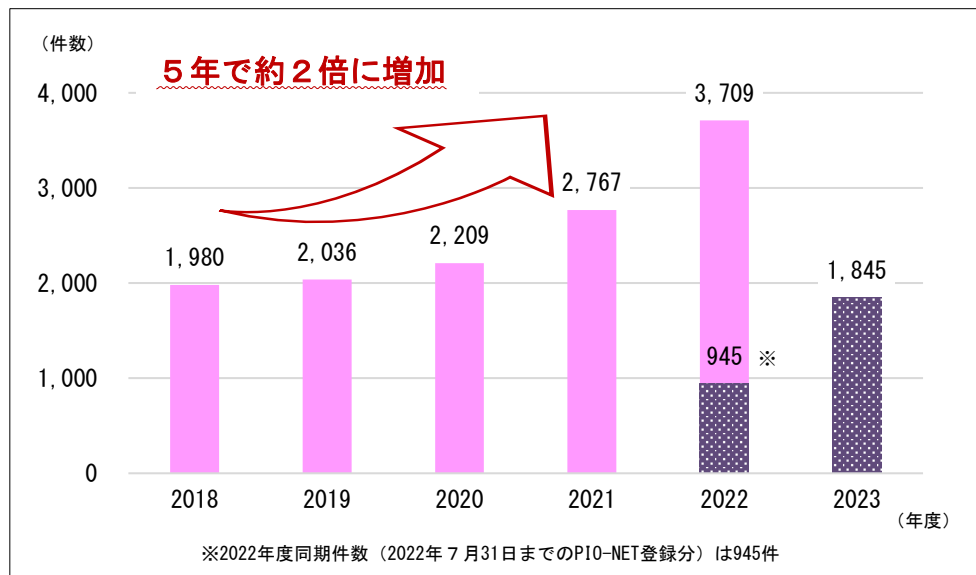
全国の消費生活センター等には美容医療サービス¹に関する相談が多く寄せられています。相談件数は年々増加傾向にあり、2022年度は3,000件を超え、過去5年で最多になりました。

相談事例をみると、カウンセリングのために来院したところ、「今やった方がいい」「今やらなければ間に合わない」などと、その場での契約と施術を迫る勧誘がみられます。また、割引のあるモニター契約を勧めることで消費者に割安感を抱かせ、広告に載っている金額や消費者の予算よりも高額な契約をさせているケースが目立ちます。

美容目的の施術は、多くの場合、緊急性がありませんが、カウンセラー等から不安をあおられ急かされて契約し、即日施術を受けた後で後悔しているケースなどがみられます。

そこで、トラブル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 PIO-NET²にみる美容医療サービスに関する相談件数



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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2023年7月31日までのPIO-NET登録分。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】 鼻の施術のカウンセリングに行き、「モニター価格もある」「今やった方がいい」と強く勧められ、その場で契約して施術を受けたが、鼻が腫れてしまった。元に戻してほしい。

鼻先を尖らせる施術を検討しており、インターネットで検索して見つけた美容外科の無料メッセージアプリのアカウントを登録した。カウンセリングのみのつもりで予約して来院すると、個室に案内され、カウンセラーによるカウンセリングを受けた。「鼻の先端を尖らせたい。切らない手術を受けたい」と伝えると、「メッシュを入れると鼻筋が通る」と言われた。施術前後の画像を見せられ、「モニター価格もある」「これからマスクを外す生活になったら手術したことが周りにわかってしまう。今やった方がいい」と1時間半勧誘を受けた。「考える」と言ったが、「私も施術を受けた。大丈夫だ」などと強く勧められ、圧を感じた。その後医師から説明を受け、鼻尖形成と鼻先尖鋭、そのほか麻酔代等で、合計約100万円の契約をした。クレジットカード2枚で決済し、そのまま施術を受けたが、鼻が腫れてしまった。元に戻してほしい。

(2023年3月受付 20歳代 女性)

【事例2】 インターネットで見つけたAGA治療クリニックで「今やらなければ間に合わない」と言われて約190万円のモニター契約をした。不安をあおられて契約したので取り消したい。

「発毛治療が月々1,500円～」「全額返金保証あり」というインターネット広告を見つけた。月々1,500円であれば支払えると思い、来院予約をした。クリニックに行くと、カウンセラーが頭皮や髪をチェックし、「AGAがもう少し進行すると手遅れになり治療できない。今なら間に合うので、来院してもらってよかった」と言われ、間に合うならやったほうがよいと思った。次に医師からも同じ話があり、注射と投薬のプランを勧められ、注射を12回打つと効果が得られると説明された。支払方法を聞くと、「ローン60回払いの人が多い。モニターコースを申し込めば定価の半額となり、約200万円で契約できる」と言われた。月々の支払は4万円で、当初の想定よりも高額になるが、「今やらなければ間に合わない」と言われて契約した。その日のうちに1回目の注射を打ち、内服薬を渡されたが、家に帰りよく考えたら、不安をあおられて高額な契約をしてしまったと気が付いた。契約を取り消したい。

(2023年2月受付 30歳代 男性)

【事例3】 美肌治療のカウンセリングを予約したがリフトアップのモニター契約を勧められた。顔が少し腫れる程度と聞いて施術を受けたが、ひどく腫れてしまい、支払いに納得できない。

インターネットの広告を見て、美顔器で肌を綺麗にする施術のカウンセリングを予約した。ホームページには施術費用約3万円と記載されていた。ところが予約日当日にカウンセリングを受けると、こめかみに糸を入れてリフトアップする施術を勧められた。「施術は1回で終わる。副作用は顔が少し腫れる程度で、マスクをすれば問題ない。モニターになれば価格が安くなり、約20万円だ」と説明された。クレジットカードの2回払いにすれば支払えると思い、契約した。その後すぐに医師が来て施術が始まった。施術後、顔がひどく腫れているので、医師と看護師に苦情を言うと、「時間が遅くトラブル対応の担当者がいないため帰宅するように」と言われた。翌日、「顔が腫れて痛くて食事が取れない。施術代金を返金してほしい」と電話をすると、折り

返し電話があり、「血管を損傷したようで、治るのに1か月かかる」と言われた。しかし「支払いの取り消しも値引きもしない」と言われ、納得できない。

(2023年2月受付 30歳代 女性)

【事例4】駅前で声をかけられ、無料の医療脱毛の施術後にモニター価格で約46万円の契約をした。嘘の収入を書くよう指示されて個別クレジットを申し込んだので、解約したい。

駅前で声をかけられ、3回無料の医療脱毛の勧誘を受けた。その場で施術日の予約を取り、数日後クリニックに行った。無料の両脇脱毛の施術を30分ほど受けた後、医療脱毛とエステ脱毛の違いなどを説明された。「通常60万円のところ、本日契約すればモニター価格で約46万円になる」と言われ、本日限りで安くなるならよいと思い、承諾した。個別クレジットの2回払いを申し込む際に、アルバイトを始めたばかりなのに年収を110万円、貯金がないのに貯金額を50万円と記載するように言われた。そのようにしないと与信審査に通らないとのことで、クレジット会社から連絡があったら、申請したとおりに答えるよう指示された。お金がないため、契約を無償で解除したい。

(2023年1月受付 20歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 消費者の不安をあおったり、モニター契約等による大幅な割引を提案して、即日契約・施術を急かす

カウンセリングのために来院した消費者に対して、「今やったほうがいい」「今やらなければ間に合わない」などと、施術の必要性を強調したり、不安をあおる勧誘が目立ちます。それに加えて、モニター契約等による大幅な割引を提案することで、消費者に即日契約・施術を急かしています。

(2) 施術の手軽さを強調する説明により、消費者がリスクや副作用を十分に理解できていない

カウンセリングで「私も施術を受けた。大丈夫だ」「副作用は顔が少し腫れる程度」などと説明し、施術の手軽さを強調し、消費者がリスクや副作用を十分に理解しないまま契約・施術をしています。またカウンセリング予約時に希望していた施術とは別の施術や、広告に掲載されたプランとは別の高額なプランを不意打ち的に勧誘されたという相談もみられます。

(3) クレジット契約等の分割払いをしてでも契約をする消費者が多いように説明したり、虚偽の年収や貯金額を申請するよう案内している

予算よりも高額な施術について、「ローンで支払っている人が多い」などとクレジット契約等の分割払いを勧めており、消費者が断り切れずに契約しているケースがみられます。また、クレジット契約の与信審査を通すために、収入の少ない消費者に虚偽の年収や貯金額を申請させるなど、支払能力以上の契約をさせるような案内がみられます。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 今すぐ施術が必要だと不安をあおられたり、モニター契約等を勧められても、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。「今すぐ施術を受ける必要がある」などと不安をあおられたり、モニター契約等による大幅な割引を提案されたりしても、その場で判断せず、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。

(2) 施術前にリスクや副作用の確認をしましょう

美容医療サービス等の自由診療では、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³。「切らない」「施術跡がばれない」など、手軽さが強調されている施術もありますが、ダウンタイム⁴やリスク・副作用等がまったくないわけではありません。施術の効果やメリットだけでなく、リスク・副作用等について医師から説明を受け、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。またカウンセリングを受ける前に、希望する施術について自身でもインターネット等で情報収集し、リスク・副作用等を事前に確認しておきましょう。

(3) クレジットを組んでまで必要な施術なのかよく考えましょう

クレジットカード等の分割払いを選択すると、月々の支払金額は少額になりますが、分割手数料を含めた総額が高額となるケースがあります。今、分割払いの手数を負担してまで必要な施術なのか落ち着いて考えましょう。クレジットカードを行う際は、年収額など正しい内容を申告してください。断る場合は、「お金がない」ではなく、「契約しない」とはっきりと意思を伝えましょう。

(4) 不安に思った場合やトラブルになったときは、消費生活センター等に相談しましょう⁵

不安に思った場合やトラブルになったときは、早めに最寄りの消費生活センター等に相談してください。

※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。

なお、一部の美容医療サービス⁶は、期間が1か月を超え、金額が5万円を超える場合、特定商取引法が適用され、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフ⁷ができます。

³ 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

⁴ 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。

⁵ 消費生活相談の救済の対象は、原則、契約トラブル等の経済的な実被害です。医療の質のみに関する問い合わせや精神的な損害を求める慰謝料の請求等は、専門家や弁護士へ相談してください。


⁶ 医療脱毛等を含む、人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、体重を減じ、又は歯牙を漂白するための医学的処置、手術及びその他の治療（美容を目的とするものであって、主務省令で定める方法によるものに限る）。一日で施術が完了する契約等は、特定商取引法の適用外。

⁷ クーリング・オフの通知書面の書き方や手続き方法はこちら https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/coolingoff.html

また、モニター料を得られることから、サービスを無料や格安で受けられると勧誘して契約させる場合も、特定商取引法が適用され、契約書面を受け取った日を含む 20 日間はクーリング・オフができます。


4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・厚生労働省（法人番号6000012070001）
- ・経済産業省（法人番号4000012090001）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・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）
- ・一般社団法人 日本クレジット協会（法人番号 1010005014126）



消費者トラブル
FAQ

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>





消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan



厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare



独立行政法人
国民生活センター

美容医療を受ける前にもう一度

きちんと説明を受け理解したか、美容医療を受ける前に再チェック。説明を受けていなければ、医師に聞いてみましょう。



Check
1

使用する薬などがどのようなものか、自分でも説明できますか？

* 美容目的の自由診療で用いる薬や材料、機器などは、法律（医薬品医療機器等法）で承認などがされていない場合があります。そのため、あなたに使用される医薬品や医療機器等がどのようなものなのか、その安全性と有効性について自分でも説明できるくらいまで、医師の説明をしっかりと聞いて理解しましょう。

Check
2

効果だけでなく、リスクや副作用などについても知り、納得しましたか？

* 施術の効果だけでなく、施術に伴うリスク（副作用、合併症・後遺症の有無、発症確率、術中の痛みや苦痛など）についても説明を聞いて理解し、万が一のリスクを受け入れられるまで「効果とリスクのバランス」について納得できていますか。

* また、当初期待したとおりの効果がない場合もあることを理解しておきましょう。

* 国内で承認されている医薬品の副作用で万が一健康被害があったとき、公的な救済制度（医薬品副作用被害救済制度）がありますが、原則として決められた用法・用量等に従って使用されていない場合は救済対象になりません。

Check
3

ほかの方法や選択肢の説明も受け、自分で選択しましたか？

* ほかの施術方法が存在する場合には、それぞれの効果・リスク・費用・保険適用の有無などを比較したほかの選択肢についても、理解できるまで説明を聞き、あなた自身で選択しましょう。医師の勧める施術方法が唯一の方法とは限りません。

Check
4

その美容医療は「今すぐ」必要？ 最後にもう一度、確認しましょう。

* 美容目的の施術は、多くの場合緊急性がありません。「今契約すれば安くなる」などの勧誘に十分気を付けましょう。契約に関わるトラブルが多く報告されています。今すぐ必要ですか？ もう一度、あなた自身の気持ちを確認してください。

4つの  は入りましたか？

- ▶ 4つ全てにチェックが入らなかった場合や、ほかに心配なことがある場合、希望していない施術を勧められた場合などは、改めて医師から十分な説明を受けた上で、もう一度、よく考えてから施術を受けるか決めましょう。
- ▶ もしも美容医療の施術を受けてトラブルが起こってしまった場合、迷わず、すぐに相談できるよう、裏面の「相談窓口」を確認しておきましょう。

参考にしてください ～美容医療に関する新情報～

(1) 日本糖尿病学会が糖尿病治療薬の適応外使用に関する見解を公表しました！

(日本糖尿病学会見解から抜粋)

2型糖尿病治療以外を適応症として承認されたGLP-1受容体作動薬は存在せず、美容・痩身・ダイエット等を目的とする適応外使用に関して、**2型糖尿病を有さない日本人における安全性と有効性は確認されていません。**

令和2年7月9日 一般社団法人日本糖尿病学会 http://www.jds.or.jp/modules/important/index.php?content_id=191

(2) 国民生活センターが糖尿病治療薬を痩身目的で適応外使用し、消費者に自己注射させる

ケースの注意喚起を行っています！

(国民生活センター報道発表資料から作成)

2型糖尿病治療薬として承認されているGLP-1受容体作動薬を**痩身目的で適応外使用し、消費者に自己注射させるケースがみられます。**そこで、消費者トラブル未然防止のため、相談事例や問題点を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行っています。

令和2年9月3日(独)国民生活センター http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200903_1.html

(3) 女性のみならず男性にも、美容に関する相談は上位にみられます！

若者の商品・サービス別上位相談件数(2019年)

※令和2年版消費者白書より引用

	男性				女性			
	15-19歳	20-24歳	25-29歳	30-34歳	15-19歳	20-24歳	25-29歳	30-34歳
件数	8,789	19,977	15,962	17,919	8,238	20,779	17,919	17,919
1 脱毛剤	1,406	1,073	1,510	1,615	1,183	1,183	1,609	1,609
2 オンラインゲーム	553	1,002	855	392	392	1,153	926	926
3 化粧品その他	361	916	753	320	320	1,102	728	728
4 アダルト情報サイト	360	874	550	287	287	957	561	561
5 商品一般	347	774	509	274	274	875	468	468
6 他のデジタルコンテンツ	310	660	372	270	270	811	445	445
7 他の健康食品	246	678	354	256	256	710	425	425
8 出会い系サイト	227	643	344	255	255	520	379	379
9 デジタルコンテンツ(全般)	204	567	338	184	184	395	371	371
10 化粧品	184	562	320	160	160	366	324	324

黄色：デジタルコンテンツ 黄緑色：一人暮らしがきっかけとなり得るもの
 緑色：借金に関するもの 青色：自転車に関するもの ピンク色：美容に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2020年3月31日までの登録分)。
 2. 品目は商品キーワード(小分類)。

困ったら迷わず相談しましょう ～相談窓口のご紹介～

医療安全

医療に関する苦情・心配などのご相談はこちら

医療安全支援センター

医療安全支援センター

検索

※医療安全支援センター総合支援事業ホームページに、全国の医療安全支援センターの連絡先が掲載されています。

契約・トラブル

契約内容や解約条件、被害に遭った場合の対応など、
 契約に関するトラブル、その他困ったときのご相談はこちら

消費者ホットライン「188(いやや!)」番

※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
 をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

消費者ホットライン188
 イメージキャラクター イヤヤン



参考

法・制度、事故情報について詳しく知りたい場合はこちら

◆医薬品医療機器等法

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000045726.html>

◆医薬品副作用被害救済制度

http://www.pmda.go.jp/kenkouhigai_camp/index.html

◆医療法における病院等の広告規制について

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

◆事故情報データベース(消費生活センター等関係機関から寄せられた事故情報が閲覧できます)

http://www.jikojohe.go.jp/ai_national/



消費者庁
 Consumer Affairs Agency, Government of Japan



厚生労働省
 Ministry of Health, Labour and Welfare

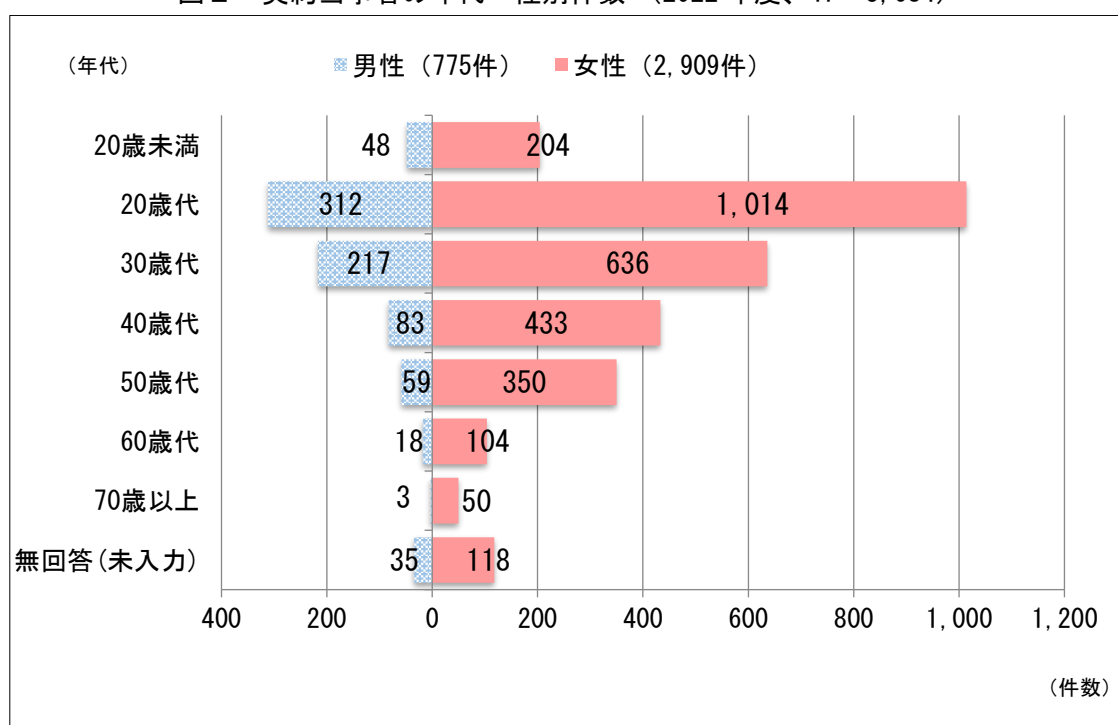


独立行政法人
 国民生活センター

参考資料2 PI0-NET にみる美容医療に関する相談の傾向⁸

- 2022 年度の契約当事者は女性が約 8 割を占めます。年代別件数は男女ともに 20 歳代が最も多くみられます (図 2)。
- 契約当事者年代別の相談件数の推移をみると、すべての年代で相談件数が増加しています (図 3)。また契約当事者が 18 歳、19 歳の相談が大きく増加し、2022 年度の相談件数は 223 件です。
- 2022 年度の契約購入金額は、10 万円以上 50 万円未満が 1,323 件 (35.7%) で最も多く、50 万円以上 100 万円未満が 647 件 (17.4%) と続きます (図 4)。平均契約購入金額は、約 56 万円です。
- 2022 年度の支払方法をみると、個別信用が 851 件 (22.9%) で最も多く、2 か月内払い (翌月一括払いのクレジットカード決済等) が 836 件 (22.5%)、即時払 (現金払い等) が 625 件 (16.9%) と続きます (図 5)。

図 2 契約当事者の年代・性別件数⁹ (2022 年度、n=3,684)



⁸ 割合は 2022 年度の総件数を 100 として算出し、小数点以下第 2 位を四捨五入した値であるため、図表の数値の合計が 100% にならない場合がある。

⁹ 契約当事者性別が不明の相談を除く。

図3 契約当事者年代別の相談件数の推移

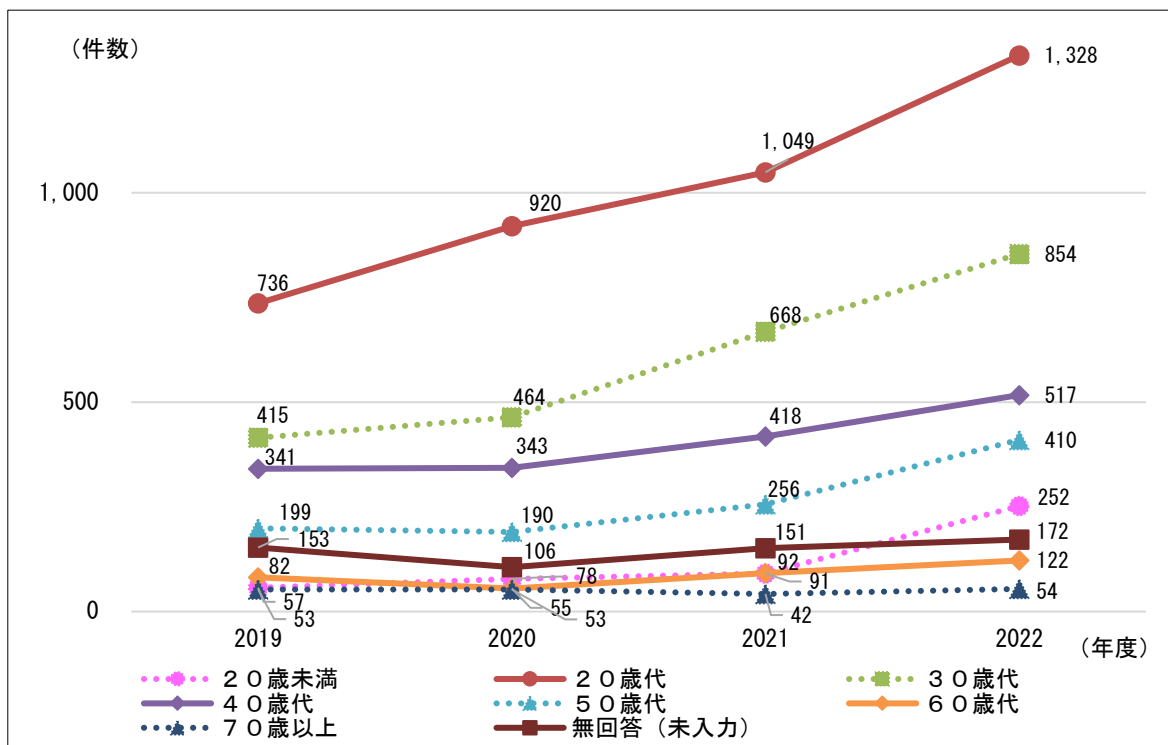


図4 契約購入金額 (2022年度、n=3,709)

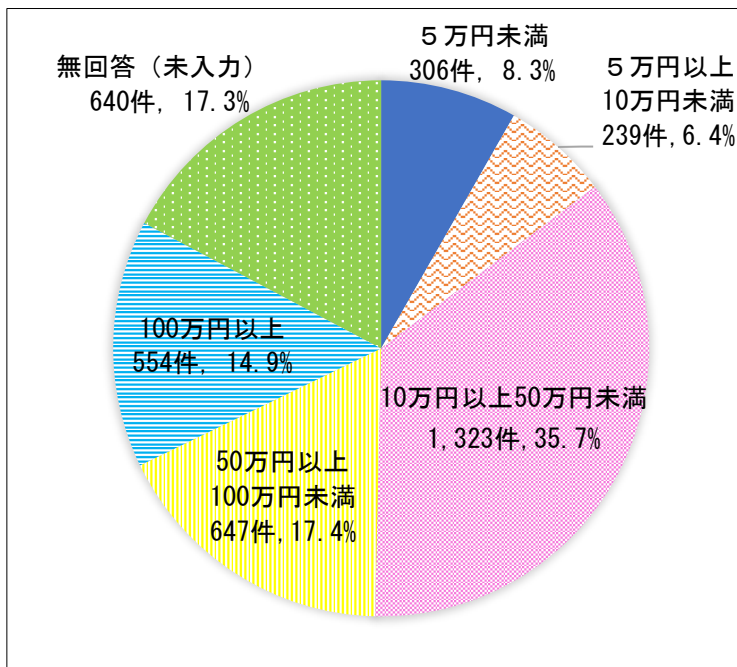
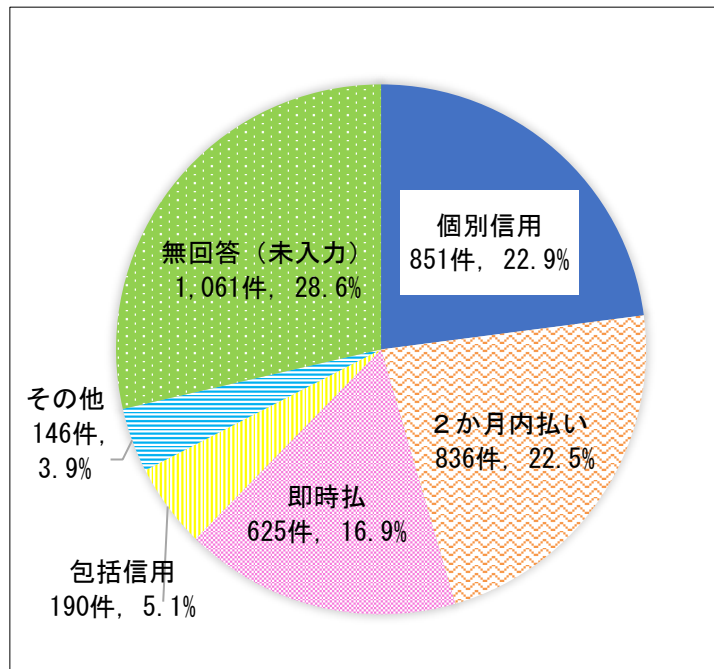


図5 支払方法の信用供与の有無詳細（2022年度、n=3,709）



【参考】契約当事者が18歳・19歳の相談の傾向と主な相談内容（2022年度）

①相談の傾向

- ・契約当事者の8割以上が女性。
- ・高額な契約金額に関する相談のほか、クーリング・オフや施術のキャンセルに関する相談が目立つ。
- ・半数以上が保護者など契約当事者以外からの相談。

②主な相談内容

- ・医療脱毛をしたいと思いクリニックに出向き、特典がつくと言われてその場で契約してしまった。他院と比較検討したいため、クーリング・オフできるか。
- ・娘が二重瞼形成の契約をした後、施術の予約を取り消した。支払った予約金を返金してほしい。
- ・娘が鼻の整形施術を申し込んで代金の一部を支払い、翌日にキャンセルしたら、キャンセル料を請求された。支払う必要があるか。