

「美容医療」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「医療サービス」のうち主に「脱毛」、「包茎」、「脂肪吸引」、「シミ」等の美容に関する相談

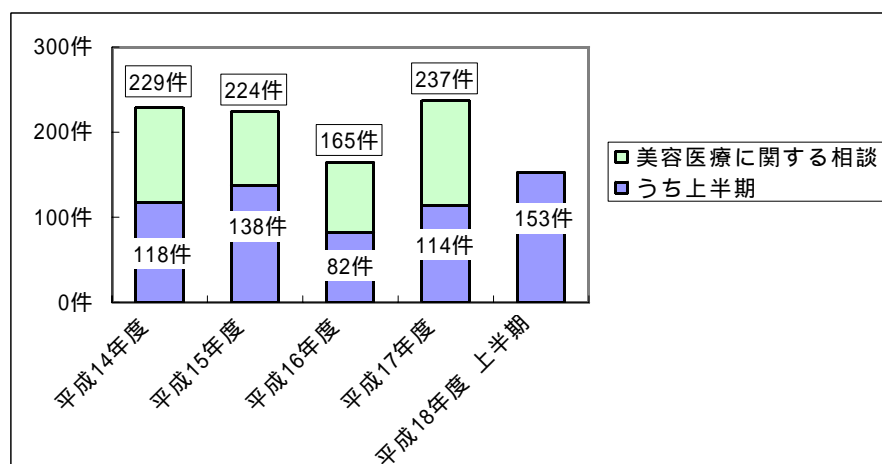
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成14年度～18年度上半期の相談データ（18年度は速報値）

ただし、相談事例は、平成18年1月～平成19年3月の相談データから抽出。

1. 相談件数

「美容医療」に関する相談件数の推移を示したのが「図-1」である。「美容医療」に関する相談件数は、16年度には165件と減少したものの、その他の年度では220～240件で推移している。18年度上半期では、153件と前年同期と比較して1.3倍に増加している。

【図-1】「美容医療」に関する相談件数



2. 相談内容

(1) 施術内容

施術内容別に相談件数の推移を示したのが「表-1」である。

各年度とも「脱毛」、「包茎」、「シミ」の相談が多く見られる。「その他」に分類される相談には、「美容整形」、「ヒアルロン酸注入」、「たるみ」、「脂肪溶解」等がある。

【表-1】「美容医療」に関する相談 施術内容別相談件数

施術内容	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度 上半期
脱毛	49	33	25	47	24
包茎	25	23	27	30	20
シミ	16	20	10	17	13
脂肪吸引	19	13	9	9	10
豊胸	14	17	6	9	8
二重まぶた	16	13	8	10	7
ピーリング	10	14	6	13	9
ワキガ	9	13	12	10	6
シワ	8	14	2	9	3
その他	49	33	25	47	24
美容医療の総件数	229	224	165	237	153

(2) 内容キーワード

「美容医療」に関する相談について、内容キーワード別に上位10位まで示したものが「表-2」である。

各年度とも「施術不良」、「高価格・料金」、「解約」、「補償」、「返金」、「説明不足」のキーワードが10位以内に挙がっている。15年度以降、「施術不良」に関する相談は、「美容医療」全体の約3割を占めており、増加傾向にある。施術をしたものの期待した結果が得られないという相談が増加している。「高価格・料金」のキーワードが付与された相談件数は、年々増加しており、「高額なので解約したい」、「急がされて施術をしてしまったが、他の機関と比べると料金が高額なことがわかった」等の相談が多くみられる。「説明不足」では、十分なリスクに関する説明がなかったことがトラブルに繋がっている事例が見られる。18年度上半期では、「電子広告」、「インターネット」のキーワードが挙がっており、インターネット上の広告を見てクリニック等に出向いたという相談が増えている。その他の広告媒体としては、「雑誌広告」が各年度とも10位以内に挙がっている。特に最近では、フリーペーパーやタウン誌等の広告がきっかけとなってクリニック等に出向いている事例が見られる。

【表-2】「美容医療」に関する相談 内容キーワード上位10位（複数集計）

順位	平成14年度 (n=229)		平成15年度 (n=224)		平成16年度 (n=165)		平成17年度 (n=237)		平成18年度 上半期 (n=153)	
1	施術不良	53	施術不良	68	高価格・料金	53	施術不良	80	施術不良	57
2	解約	39	解約	60	施術不良	50	解約	75	高価格・料金	54
3	雑誌広告	35	返金	52	解約	45	高価格・料金	74	解約	36
4	信用性	31	高価格・料金	44	返金	35	返金	56	補償	36
5	補償	31	補償	41	雑誌広告	32	説明不足	53	返金	30
6	返金	29	雑誌広告	35	説明不足	26	雑誌広告	40	説明不足	27
7	高価格・料金	28	信用性	26	皮膚障害	21	補償	36	電子広告	25
8	皮膚障害	27	クレーム処理	25	補償	20	強引	28	雑誌広告	23
9	説明不足	26	皮膚障害	24	クレーム処理	17	皮膚障害	26	クレーム処理	20
10	クレーム処理	16	説明不足	23	信用性	15	解約料	25	インターネット	20

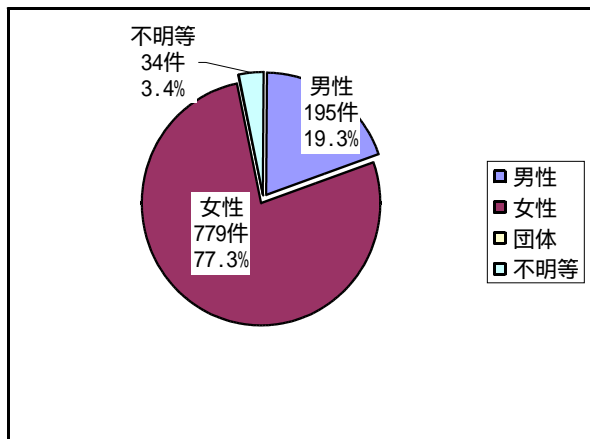
3. 契約当事者の属性

14年度から18年度上半期までの「美容医療」に関する相談(1,008件)の契約当事者について、「性別」、「年代別」に割合を示したものが「図-2」から「図-3」である。

契約当事者の性別割合では、「女性」が約7割を占めている。年代別では「20歳代」が36.7%と最も高い割合を占めている。次いで「30歳代」、「40歳代」と続く。

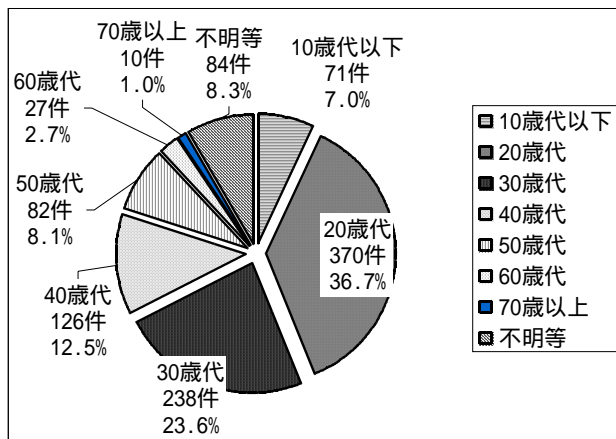
【図-2】「美容医療」に関する相談

契約当事者性別割合(14年度～18年度上半期)



【図-3】「美容医療」に関する相談

契約当事者年代別割合(14年度～18年度上半期)

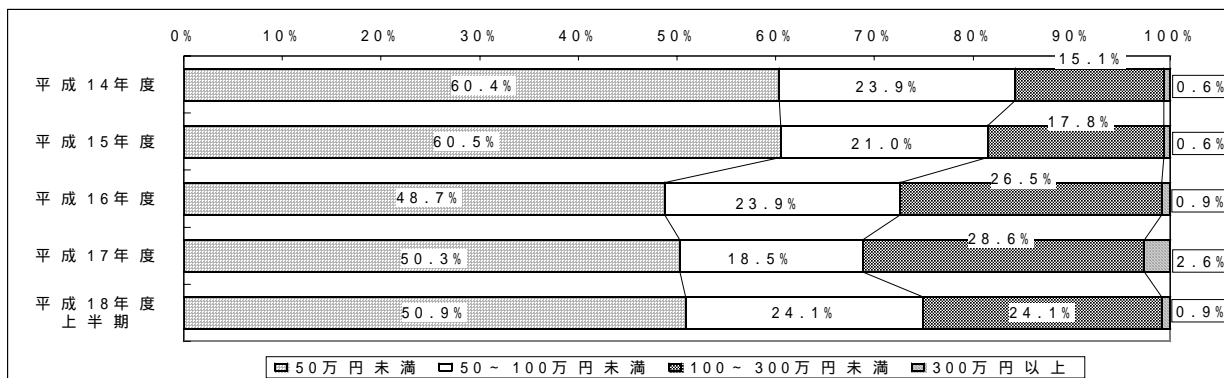


4. 契約購入金額

契約購入金額別の割合を示したのが「図-4」、施術内容別の平均契約購入金額を示したのが「表-4」である。

「50万円未満」が占める割合が、最も高く約5割を占める。施術内容別の平均契約購入金額をみると、「脂肪吸引」、「包茎」、「豊胸」が約100万円と高額であり、「脱毛」、「シミ」、「ピーリング」、「二重まぶた」は50万円未満となっている。

【図-4】契約購入金額別割合



【表-3】施術内容別平均契約購入金額(単位:円)

	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度上半期	年度平均
脱毛	345,300	241,600	455,200	733,800	398,300	434,840
包茎	686,700	1,013,300	889,800	1,433,500	1,204,200	1,045,500
シミ	180,200	296,900	285,600	320,400	361,200	288,860
豊胸	937,200	753,000	1,066,700	1,050,900	965,000	954,560
ピーリング	157,300	210,100	307,700	306,600	426,800	281,700
シワ	794,000	376,100	1,165,000	407,800	163,300	581,240
脂肪吸引	1,051,500	1,262,200	935,400	1,684,000	975,200	1,181,660
二重まぶた	462,000	297,100	453,000	316,200	493,600	404,380
ワキガ	183,800	603,600	1,363,200	1,074,500	606,700	766,360
美容医療全体	548,900	581,300	743,000	800,700	661,200	667,020

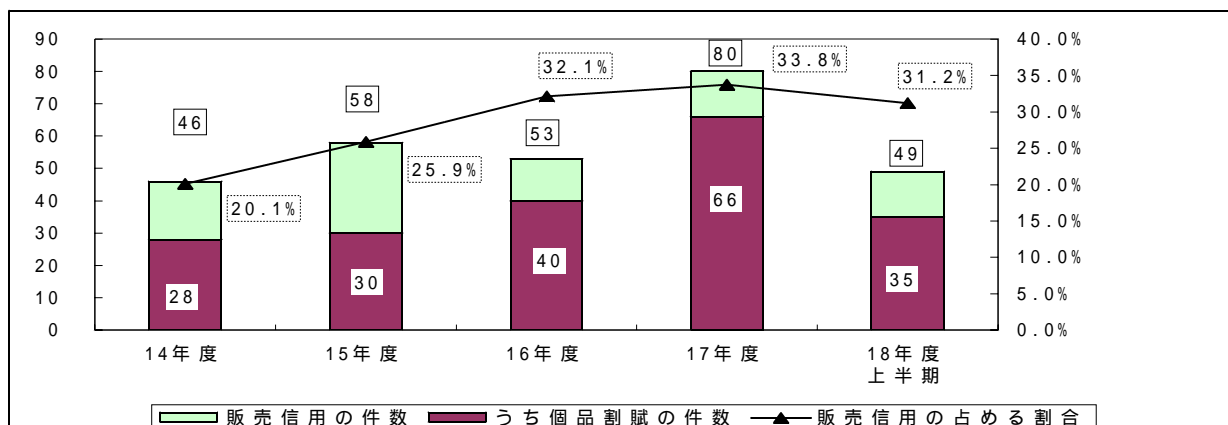
5. 販売信用

「美容医療」に関する相談のうち、「販売信用」を受けた件数とそのうち個品割賦(*1)を利用した件数、及び「美容医療」の相談全体に「販売信用」が占める割合を示したのが「図 - 5」である。「販売信用」の件数は、16年度に減少したものの全体として増加傾向にあり、「美容医療」全体に占める割合も14年度の20.1%から17年度には33.8%と増加している。「販売信用」のうち「個品割賦」は約6割を占めており、14年度から17年度にかけて年々増加している。

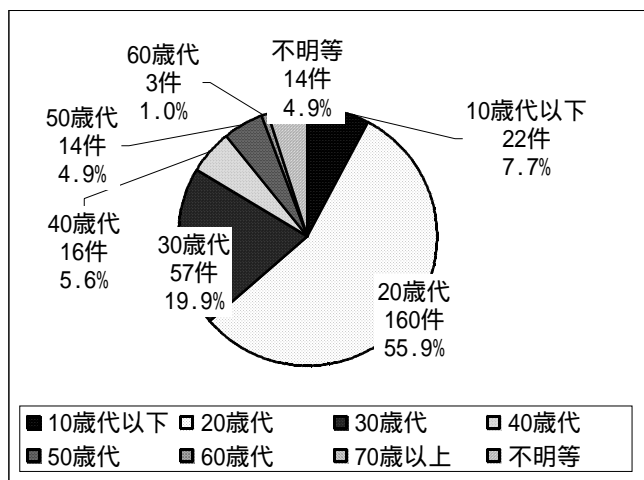
14年度から18年度上半期に「販売信用」を受けた相談(286件)について契約当事者の年代別に割合を示したのが「図 - 6」、年代別の平均契約金額を示したのが「表 - 4」である。年代別では「20歳代」が最も多く5割以上を占める。「販売信用」を受けた相談の平均契約購入金額を年代別にみても、20歳代では100万円以上と非常に高額となっている。

(*1)個品割賦：信販会社等が消費者と商品ごとに個別に割賦契約を結ぶことにより代金を一括して販売会社に支払い、後に消費者が2か月以上かつ3回以上に分割して信販会社等に支払う方法

【図 - 5】販売信用を利用した件数と販売信用の占める割合



【図 - 6】販売信用有 年代別割合
(14年度～18年度上半期)



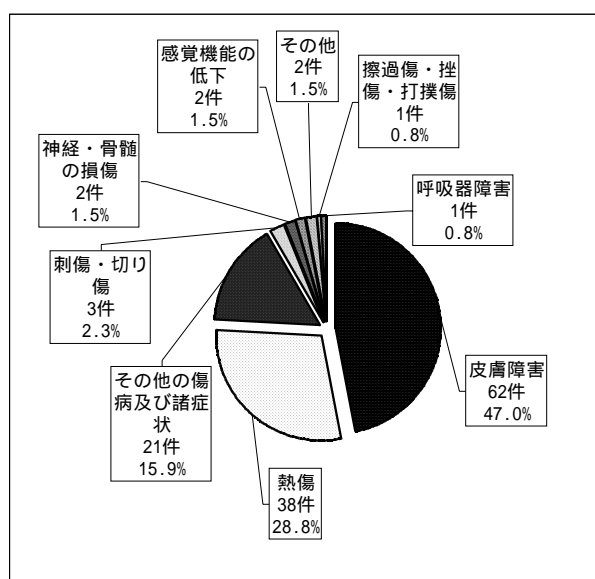
【表 - 4】販売信用有 年代別平均契約金額
(14年度～18年度上半期)

年代	平均契約購入金額
10歳代以下	771,800
20歳代	1,018,700
30歳代	692,200
40歳代	906,100
50歳代	912,800
60歳以上	349,800

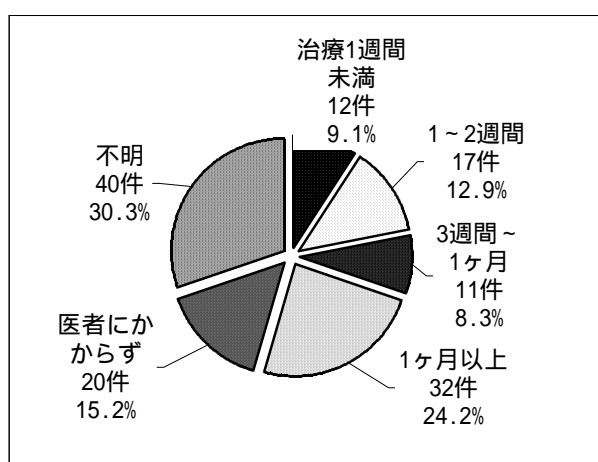
6. 「美容医療」による危害

14年度から18年度上半期に寄せられた「美容医療」に関する相談(1,008件)のうち、危害を受けたという相談(132件)について、「危害内容」、「危害程度」を示したものが、「図-7」、「図-8」である。危害内容では、「皮膚障害」、「熱傷」、「その他の傷病及び諸症状」が多い。また危害程度としては、「1か月以上」が32件と最も多い。

【図-7】「美容医療」による危害内容
(平成14～18年度上半期の合計)



【図-8】「美容医療」による危害程度
(平成14～18年度上半期の合計)



7. 相談事例

施術不良

脂肪吸引を半年前にしたが表面がぼこぼこになり、あざができてしまった。全く痩せず、むくみのためにかえって太ってしまった。手術の前は失敗は絶対に無いと言われた。また吸引した脂肪をバストに入れたが1cmしか大きくなり、半年で元に戻ってしまった。苦情を言ったが対応してくれない。(契約当事者20歳代/女性)

高価格・料金

ホームページを見て、男性用クリニックに包茎のカウンセリングに行った。口頭で状態を説明したが、見てみないとわからないと言われて手術台に横たわった。手術台にのったままの状態、ひどいと言われ治療方法と金額を専門用語で矢継ぎ早に言われた。患部の中を見れば治療方法が具体的にわかると言われて了承した直後、その場で麻酔と手術をされた。手術後に同意書を記載、150万円を請求された。信販会社2社で62万円、80万円のクレジットを組んだ。信販の確認はクリニックで行った。納得できない。(契約当事者20歳代/男性)

解約

キャッチセールスでモニターにならないかと誘われて痩身エステを契約。6回のうち2回行ったところで脂肪溶解注射があると勧誘されて、クリニックに連れていかれ契約した。3か月後に再度また別の部位の脂肪溶解注射を勧められた。契約はしたものの信販会社に問い合わせると金利が高く、2回の注射の支払い総額がリボ払いで180万円にもなり驚いた。クーリング・オフしたいと思ったが契約書に不可とある。解約できないのか(契約当事者20歳代/女性)

危害

美容外科のクリニックで光エネルギーによる美顔を契約した。数回施術をしたがあまり効果がみられないということで、医師から施術の間隔をせばめて出力をあげると言われた。今まで痛みを感じた事はなかったが、6回目の施術中にあまりにも痛いので我慢できないと言ったが、効果がでているから大丈夫といわれてそのまま施術され、水ぶくれになった。不信感があるので別の皮膚科で治療を受けているが、自分のクリニック以外の治療費は支払わないと言われた。納得できない。施術を受けていない分の返金も希望。(契約当事者40歳代/女性)

説明不足

脂肪吸引と豊胸の美容整形を受けた。脂肪吸引のあとがしこりになり通院が必要と言われた。豊胸手術も注射のあとが1か月以上も経っているのに消えない。遠方から手術を受けに来たので、通院はできない。医師は今後は金銭的負担なしで治療すると言っているが、手術前に通院が必要なことがあることを説明されていれば、わざわざ遠くの病院まで手術を受けに行かなかった。病院の説明不足ではないか。(契約当事者30歳代/女性)

7. 「美容医療」に関する相談について

「プチ整形」や「レーザー脱毛」、「アンチエイジング医療」など美容医療に関する情報を耳にしたり、雑誌等で目にしたりすることも多く、消費者にとって関心が高いものとなっている。

センターに寄せられる相談では、「施術不良」や「高価格・料金」に関する相談が多い。体に危害が及んだという相談では重篤なケースもあるが、医療機関が施術の内容や効果、リスクの説明等を契約前に十分に行っていないために期待したような結果が得られないという苦情も多い。また保険適用外の自由診療であることから、各医療機関が任意に施術料金を決めることができ一般的に費用が高額である。

相談内容をみると、エステティックサービスと同じようなものと考えて、気軽に美容医療の施術を契約しているケースも見られ、また継続的に施術を行う脱毛や美顔、シミ取り等の場合にエステ同様前払い方式をとっている医療機関も多い。しかし何らかの事情で途中でやめる場合、「継続的に施術を行う脱毛や美顔であっても、特定商取引法の特定継続的役務に該当しないため中途解約はできない」と主張する医療機関も多く、解約や返金の交渉が困難であることが多い。

美容医療の契約にあたっては、自分の体に施術を行う行為でありリスクを伴うこと、高額な費用を支払っても必ずしも広告に記載された効果が得られるわけではないということをよく認識し、慎重に判断して欲しい。また医療機関の情報も含め、施術内容やリスク、料金等について十分に情報を収集し、さらに医師から十分な説明を受け、納得してから施術を受けるようにして欲しい。トラブルにあった場合は、消費生活センターや医療相談窓口などに早めに相談して欲しい。