

「美容医療」の消費生活相談の概要

「美容医療」とは、疾病の治療のためではなく、脱毛、脂肪吸引、シミ取り、二重まぶた手術、包茎手術、審美歯科などの身体の美化を主目的とした医療サービスのことである。

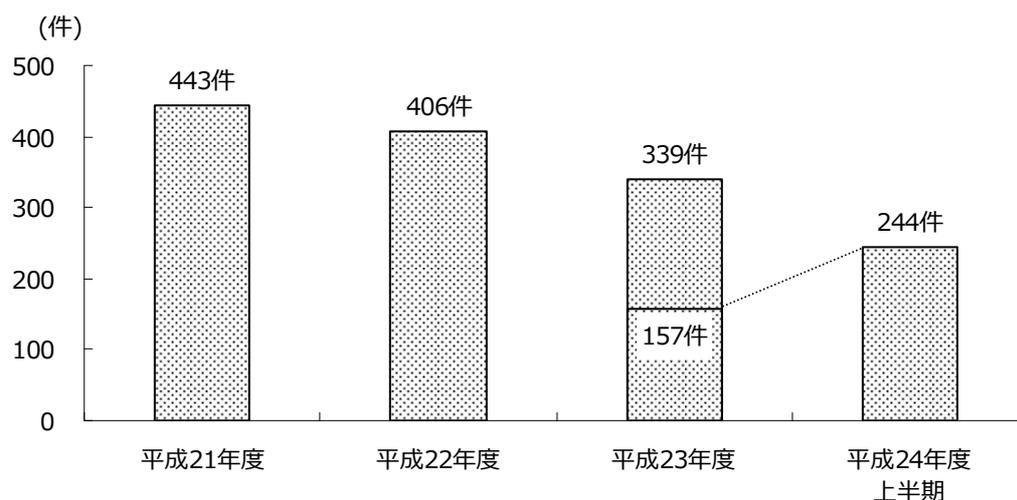
ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「美容医療」に関する相談について、その特徴と傾向を分析する。(※)

1 相談件数の推移

「美容医療」に関する相談について、平成21年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。

平成23年度の相談件数は339件と、前年度に比べ16.5%の減少であった。相談件数は年々減少傾向にあったが、平成24年度上半期の相談件数は244件であり、前年同期(157件)と比較して1.5倍の増加となっている。

【図-1】 「美容医療」に関する相談 相談件数の推移



※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PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目 : 「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。
- 分析データ : 平成21年4月～平成24年9月の相談データ
(平成25年3月1日現在の登録データで全期間の分析を行う。なお、データの内容精査等により、今後、集計値が変動する可能性がある。)

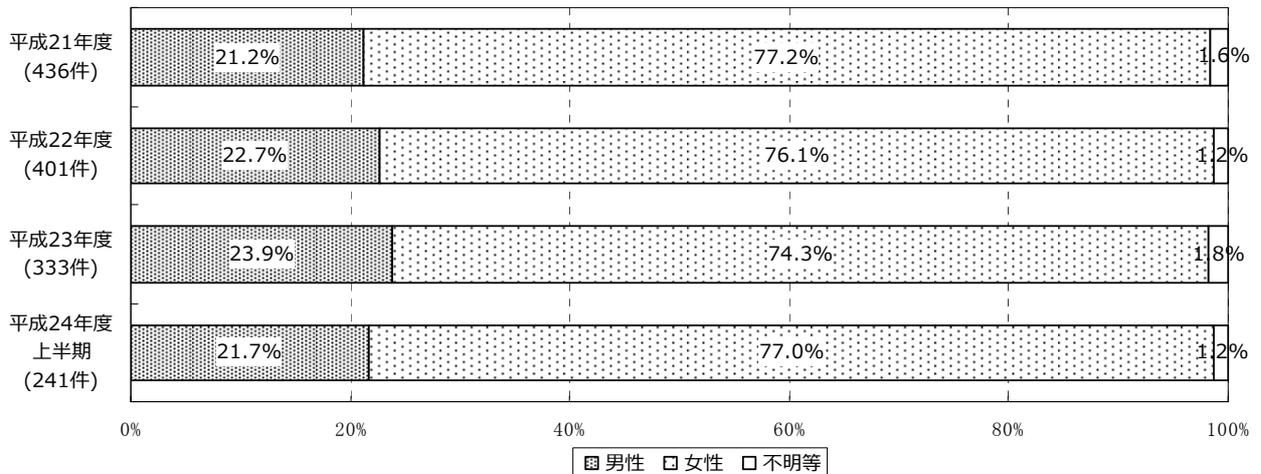
2 契約当事者の属性

「美容医療」に関する相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の性別の割合を示したものが「図-2」、年代別の割合を示したものが「図-3」である。

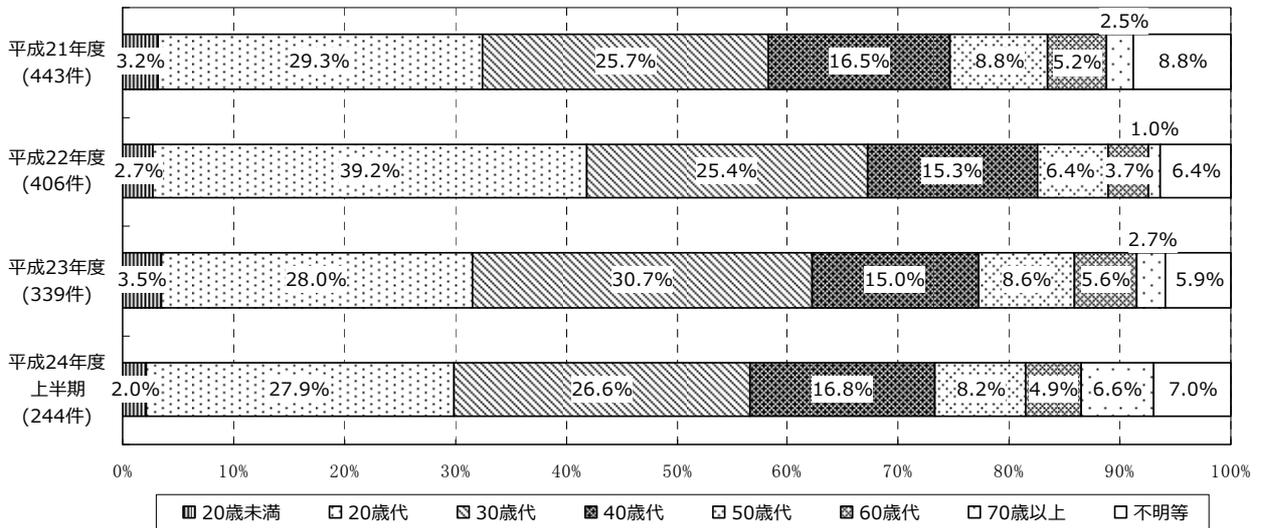
性別で見ると、どの年度も「女性」の占める割合が7割を超える。「男性」の占める割合は、年々わずかに増加していたが、平成24年度上半期では減少となった。

年代別で見ると、どの年度も40歳台以下の年代で約6割を占める。「20歳台」は平成22年度に割合が増加し、全体の約4割となったが、これ以降の年度では減少している。なお、平成24年度上半期では「70歳以上」の割合が6.6%となり、前年度と比べて大きくなっている。

【図-2】 性別割合



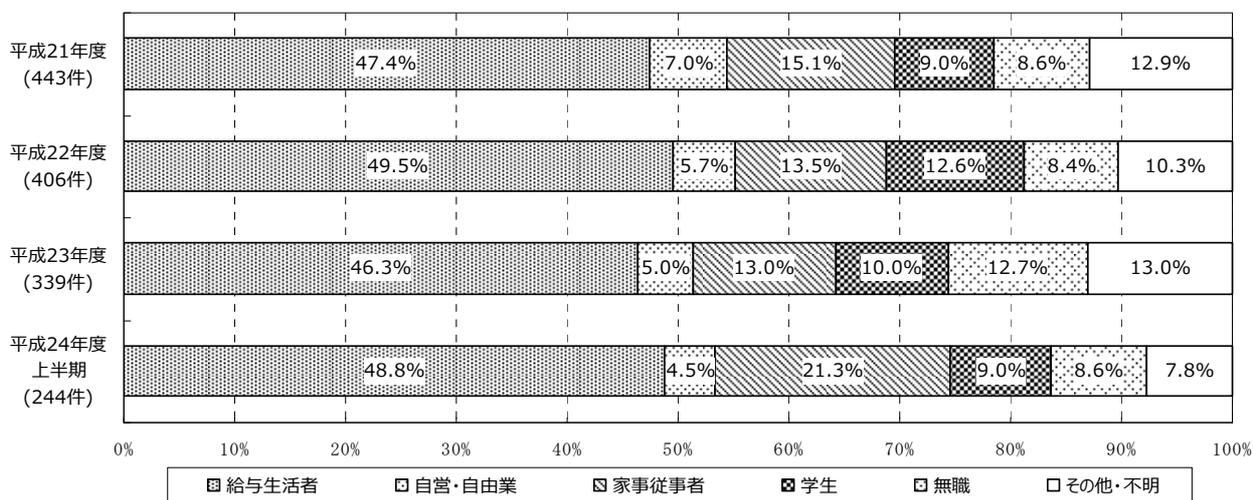
【図-3】 年代別割合



また、「美容医療」に関する相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の職業別の割合を示したものが「図-4」である。

いずれの年度も契約当事者が「給与生活者」である相談が半数近くを占めており、最も多い。次に多いのが「家事従事者」であり、平成24年度上半期では前年度と比べて8.3ポイント増え、2割を超えている。

【図-4】 職業別割合



3 施術内容別

「美容医療」に関する相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の主な施術内容別での相談件数を示したものが「表-1」である。

いずれの年度も「医療脱毛」「シミ取り」「包茎手術」の相談が多く見られる。また、「リフトアップ」「脂肪吸引」の相談については、平成24年度上半期で既に前年度の件数とほぼ同数となり、平成24年度は前年度より件数が大きく上回ると考えられる。

【表-1】 「美容医療」に関する相談 施術内容別相談件数 (単位：件)

施術内容	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 上半期
医療脱毛 (レーザー脱毛)	83	93	64	60
シミ取り	28	25	26	30
包茎手術	47	49	50	16
リフトアップ (フェイスリフト)	19	12	17	16
脂肪吸引	27	20	16	15
二重まぶた手術	28	27	33	14
しわ取り	21	9	20	12
たるみ取り	17	13	13	11
ピーリング	29	19	8	8
審美歯科	13	25	11	8
ワキガ治療	14	17	8	6
豊胸手術	23	17	8	5

(複数集計)

4 相談内容

「美容医療」に関する相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の内容キーワード別相談件数の上位10位を示したものが「表-2」である。

いずれの年度も「施術不良」が「美容医療」に関する相談全体の4割近くを占めており、「施術を受けたが、期待通りの結果ではなかった」といった相談が多く見られた。このほか、「解約」「高価格・料金」「返金」「説明不足」「電子広告」のキーワードが上位を占めている。「解約」「高価格・料金」「返金」では、「当初の契約の他に別の治療を勧められ高額な契約となったため、解約し、返金してほしい」といった相談が目立ち、「説明不足」では、解約料や手術を受ける際のリスクに関する説明がなかったことによるトラブルが目立つ。また、「電子広告」では、インターネット広告や共同購入型クーポンサイトをきっかけとした契約に関する相談の増加が見られる。

【表-2】内容キーワード上位10位

(単位：件)

	平成21年度(443件)		平成22年度(406件)		平成23年度(339件)		平成24年度上半期(244件)	
1	施術不良	166	解約*	148	施術不良	128	返金	97
2	解約*	151	施術不良	147	高価格・料金	100	施術不良	88
3	高価格・料金	132	高価格・料金	115	返金	91	電子広告	73
4	返金	117	返金	110	解約*	78	高価格・料金	69
5	説明不足	104	電子広告	84	電子広告	74	説明不足	67
6	電子広告	90	説明不足	74	説明不足	74	解約*	66
7	補償	68	補償	53	補償	58	補償	30
8	皮膚障害	57	皮膚障害	49	他の傷病・症状	44	皮膚障害	28
9	効能・効果	50	約束不履行	38	皮膚障害	42	効能・効果	28
10	雑誌広告	49	他の傷病・症状	37	効能・効果	32	約束不履行	26

*は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

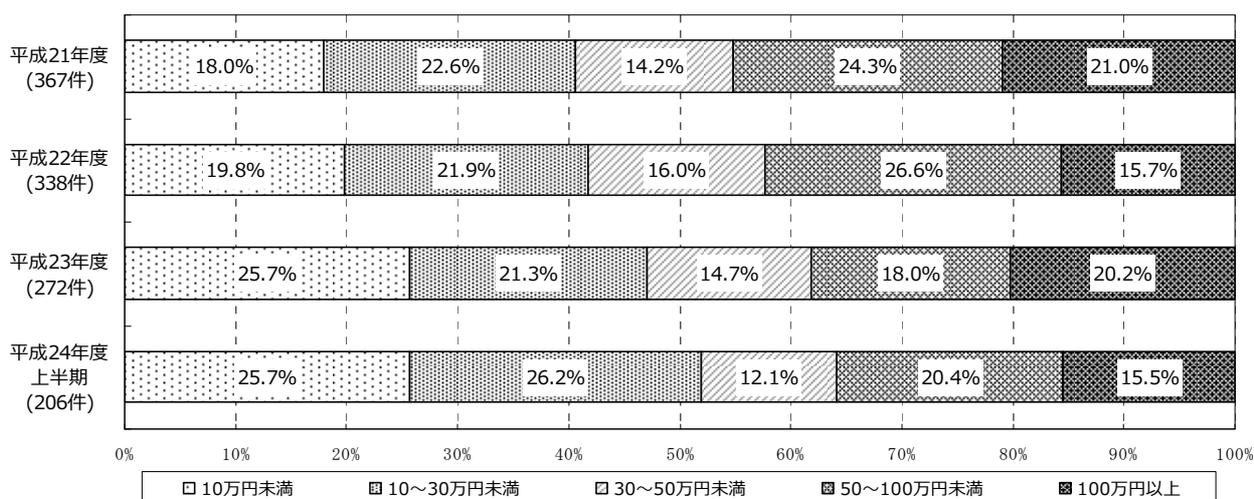
5 契約購入金額

「美容医療」に関する相談について、過去3年間及び平成24年度上半期の契約購入金額別の割合を示したものが「図-5」、主な施術内容別の平均契約購入金額を示したものが「表-3」である。

契約購入金額別割合の推移を見ると、平成22年度までは「50～100万円未満」の占める割合が大きかったが、平成23年度以降は「10万円未満」「10～30万円未満」の割合が大きくなっている。これは、高額な契約である「審美歯科」「豊胸手術」等の件数が減少していることや、「医療脱毛」のうち、比較的安価な契約に関する相談が増えていることなどによるものである。

施術内容別の平均契約購入金額を見ると、施術の内容によってかなり異なるが、「包茎手術」「脂肪吸引」「リフトアップ」「審美歯科」「豊胸手術」は、いずれの年度も「美容医療」に関する相談全体の平均契約購入金額を大きく上回っており、より高額な契約金額の相談が多く寄せられていることがわかる。

【図-5】 契約購入金額別割合 推移



【表-3】 「美容医療」に関する相談 施術内容別平均契約購入金額 (単位：円)

施術内容	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 上半期
医療脱毛 (レーザー脱毛)	398,647	334,249	254,830	274,880
シミ取り	195,344	149,734	292,847	203,802
脂肪吸引	919,907	1,008,157	663,692	954,123
包茎手術	1,642,475	1,191,461	1,188,450	874,228
リフトアップ (フェイスリフト)	568,619	648,800	1,175,364	1,079,280
二重まぶた手術	358,128	418,694	281,666	273,748
しわ取り	166,667	211,822	642,915	556,724
たるみ取り	340,834	532,692	386,034	756,786
ピーリング	419,657	184,881	358,234	343,646
審美歯科	1,163,042	649,627	700,058	767,000
フキガ治療	829,273	475,578	533,238	703,750
豊胸手術	941,237	802,712	830,000	1,276,917
「美容医療」に関する相談全体	634,134	584,811	620,356	516,993

6 「美容医療」による危害

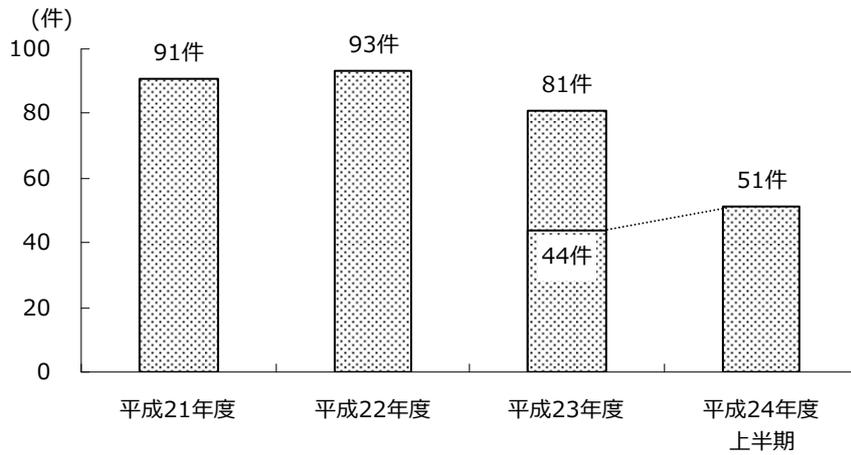
過去3年間及び平成24年度上半期の「美容医療」に関する相談のうち、危害を受けたという相談件数を示したものが「図-6」、医者の治療を受けた期間などを表す「危害程度」について示したものが「図-7」、その症状を表す「危害内容」について示したものが「図-8」である。

「美容医療」に関する相談全体のうち危害を受けたという相談の割合は、いずれの年度も2割を超えている。また、平成24年度上半期に危害を受けたという相談は51件あり、前年同期(44件)と比較して15.9%の増加となっている。

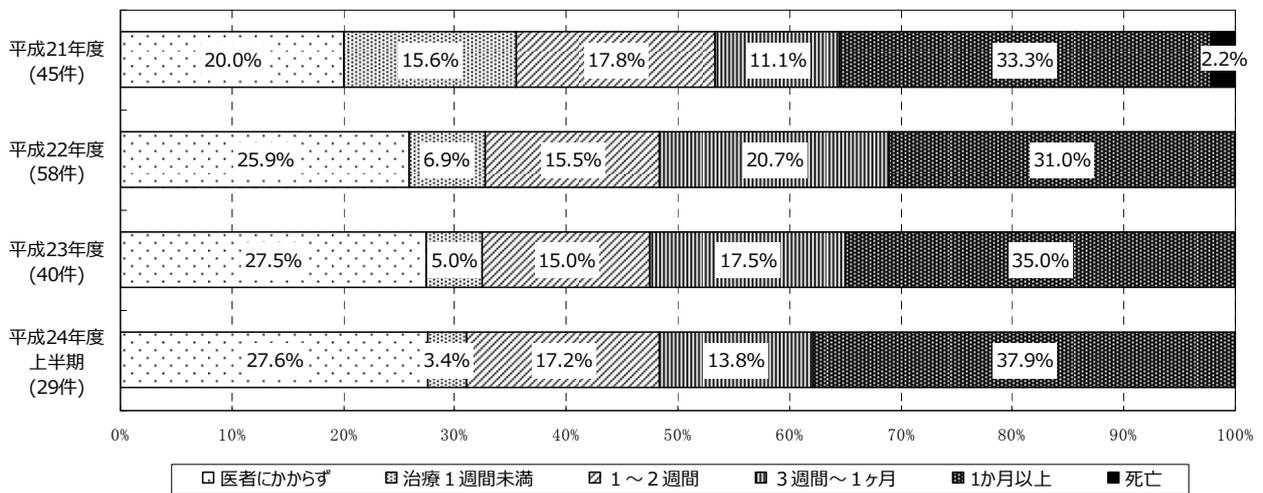
危害程度別割合を見ると、一定の期間、治療を受けたという相談は、いずれの年度も7割を超えている。中でも、治療期間が「1か月以上」の割合が最も大きく、3割を超えている。

危害内容別割合を見ると、いずれの年度も「皮膚障害」「熱傷」の順で割合が大きい。また、施術内容を見ると、「レーザー脱毛」「レーザーによるシミ取り治療」によるものが多い。

【図-6】 「美容医療」に関する危害相談 件数推移

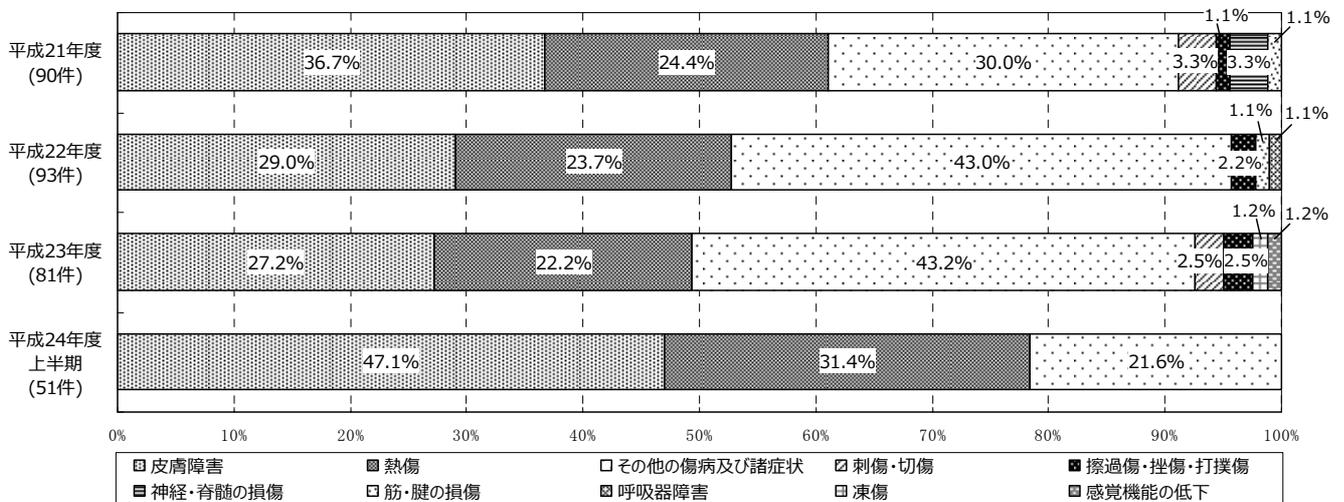


【図-7】 「美容医療」に関する相談 危害程度別割合



(不明等を除く)

【図-8】 「美容医療」に関する相談 危害内容別割合



(不明等を除く)

7 相談事例

事例1：顔のリフトアップ(虚偽説明、説明不足)

美容外科の折込広告に「相談無料」とあったので、顔のリフトアップ手術について聞こうと思い、クリニックに出向いた。医師からは「メスを使う手術は古いのでケーブルを使う。痛みはほとんどなく傷も残らない。一生効果が続く」「値段が高い糸を使うと仕上がりが全然違い、10歳若返る」などと言われ、手術に応じた。確かな医師かどうか不安になり、名前を聞こうとしたがはぐらかされ、手術室にいた別の医師の名前を聞いたが答えなかった。手術後、局所麻酔が残った中で、言われるがままに書面記入させられた。後になって考えると、治療内容や医師の態度に不信感を覚えた。

(70歳代/女性)

事例2：包茎手術(説明不足、強引、高価格・料金)

ネット検索で見つけたクリニックのホームページに「3割引キャンペーン価格で3万円～」とあったので、10万円程度と思い、クリニックに出向いた。医師の診察で「これは大変だ」などと言われて不安になった。次に、医師ではない白衣を着た人からカウンセリングを受けた際に、料金の安い手術の術後写真を見せられ「安いと汚い。汚い方ときれいな方ではどちらが良いか」と聞かれた。「きれいな方」と答えたら、勝手に高価格の手術を受けることにされた。手術をすると言った覚えのないままオプション手術込みで100万円以上の契約を結ばされ、その日のうちに手術を受けることとなった。その後、痛みがあると言ったが経過を見るよう言われるのみで、特に何の治療もされなかった。

(40歳代/男性)

事例3：レーザー脱毛(倒産、安売り券)

共同購入型クーポンサイトから美容クリニックで受けるレーザー脱毛のクーポンを購入した。サイトには「ボディは1ヶ月半以降ごとを目安に1年間フリーパス」と表示されていたので、期間内に6回施術を受けられるが、まだ2回しか受けていない。3回目の予約を入れようとクリニックに電話をしたところ「閉院することになった」と言われた。クーポンサイトに返金を求めたところ、「利用期限を過ぎているので返金できない」と言われたが、1年間フリーパスと記載があり、購入から1年を経過しておらず納得できない。また、利用開始日と利用期限がクーポンに印字されているが、その期間は6ヶ月しかなく、1年表記と矛盾がある。(20歳代/女性)

事例4：シミ取り(施術不良、熱傷)

鼻にできたニキビ治療のため、以前から利用している皮膚科を受診し、レーザーを当てた。今まではパチンと音がするくらいで特に痛みや熱さは感じなかったが、今回はレーザーを当てたところが熱く、皮膚は白くなってから水ぶくれの状態となった。冷やして薬を塗ってもらったが、以前と同じ治療であるという。翌日、やけどの状態がひどいので同クリニックに診てもらったが、1週間程度で治まるので様子を見るようにと言われ、原因の説明や謝罪はなかった。

(30歳代/女性)

8 「美容医療」に関する相談について

美容医療については、「プチ整形」や「アンチエイジング医療」などの情報を耳にしたり、インターネットサイトでのキャンペーン広告や口コミサイト等で目にしたりすることが多く、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」に関する相談が多く、身体に危害が及んだという相談では重篤なケースも見られる。医療機関から契約前に、施術内容や効果及びリスク、施術の効果に個人差があることの説明等が十分に行われていれば、「期待したような結果が得られなかった」などの苦情に至らなかったと思われるケースが多い。また、高価格となる要因としては、健康保険適用外の自由診療であることから、一般的に費用が高額となっている。

相談内容を見ると、「割安で施術を受けられる」などといったクリニックのインターネット広告等をきっかけに、最初は話を聞くだけのつもりで出向いたクリニックから高価格の施術を勧められ、結果として広告料金の何倍もの高額契約となってしまったケース。エステティックサービスと同じような感覚でリスク等を気軽に考え、受診した当日に手術を受けてしまったというケースが多く見られる。また、継続的に施術を行う脱毛・美顔・シミ取り等の場合は、前払い方式をとっている医療機関が多く、かつ、医療は特定商取引法の適用外となっているため、解約や返金の交渉が困難であることが多い。

美容医療の契約に当たっては、自分の身体に施術を行う行為であり、リスクを伴うこと。また、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。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、トラブルに遭った場合は、最寄りの消費生活センターや医療相談窓口などに早めに相談することが「解決の近道」であることを知って欲しい。