

「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、しみ取り、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。(※)

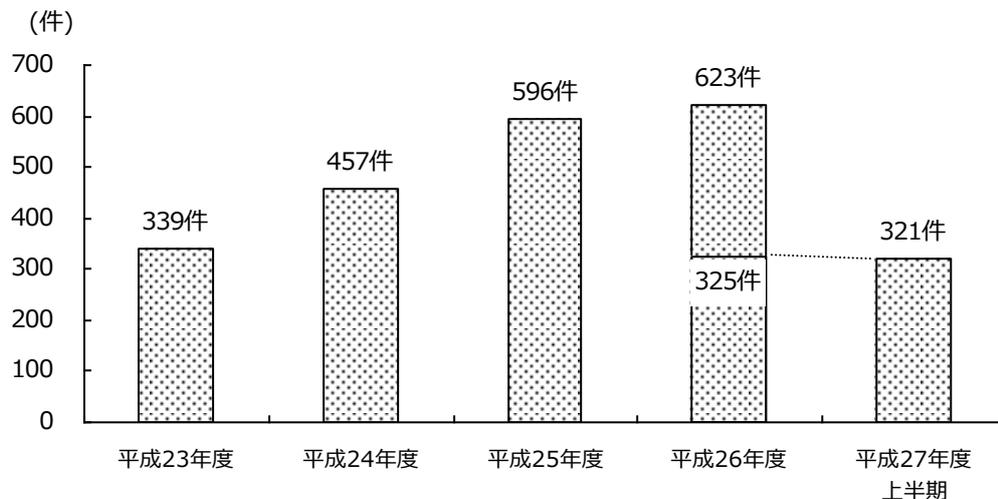
1 相談件数の推移

「美容医療」に関する相談について、平成23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26年度の相談件数は623件と、前年度に比べ4.5%の増加であった。相談件数は年々増加傾向にあったが、平成27年度上半期の相談件数は321件であり、前年同期(325件)と比較して1.2%の減少となっている。

なお、施術内容別の相談件数については、後述する。

【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23年4月～平成27年9月の相談データ
(平成27年12月31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。)

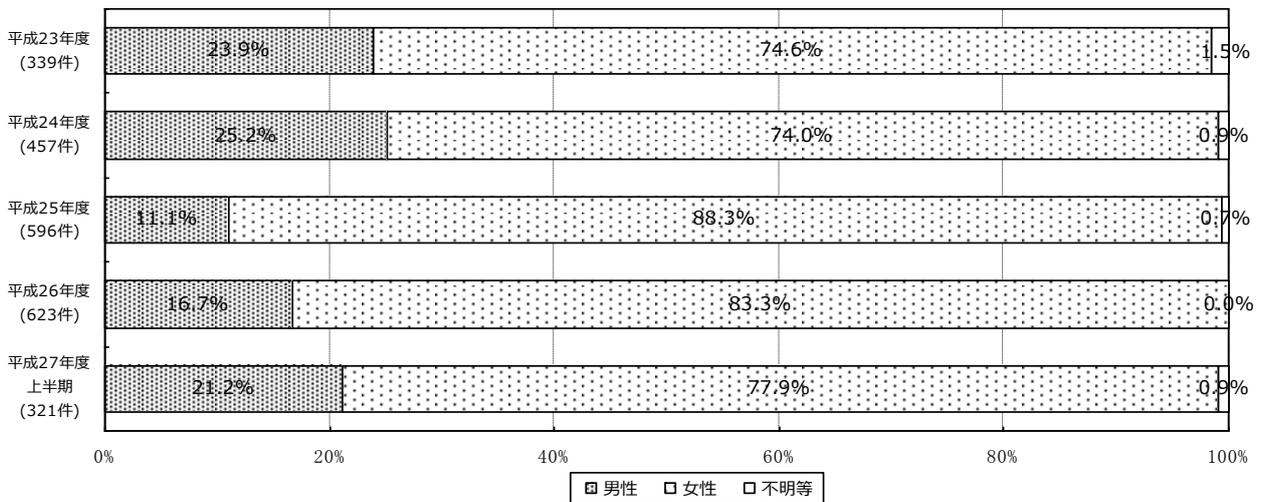
2 契約当事者の属性

「美容医療」に関する相談について、過去4年間及び平成27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。

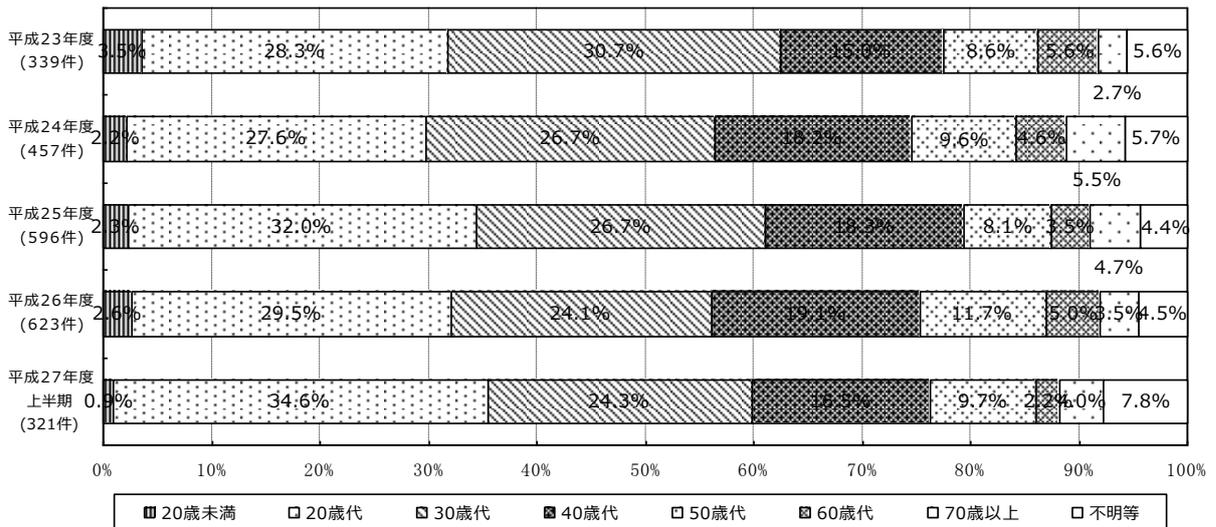
性別で見ると、いずれの年度も「女性」の占める割合が7割を超える。「男性」の占める割合は、平成23年度及び平成24年度には2割を超え、平成25年度には約1割まで減少したが、その後は再び増加し、平成27年度上半期には2割を超えている。

年代別で見ると、平成24年度以降では「20歳代」が最も多く、平成27年度上半期は34.6%を占めている。また、60歳以上の割合は、8%から10%で推移していたが、平成27年度上半期には6.2%となっている。

【図-2】性別割合

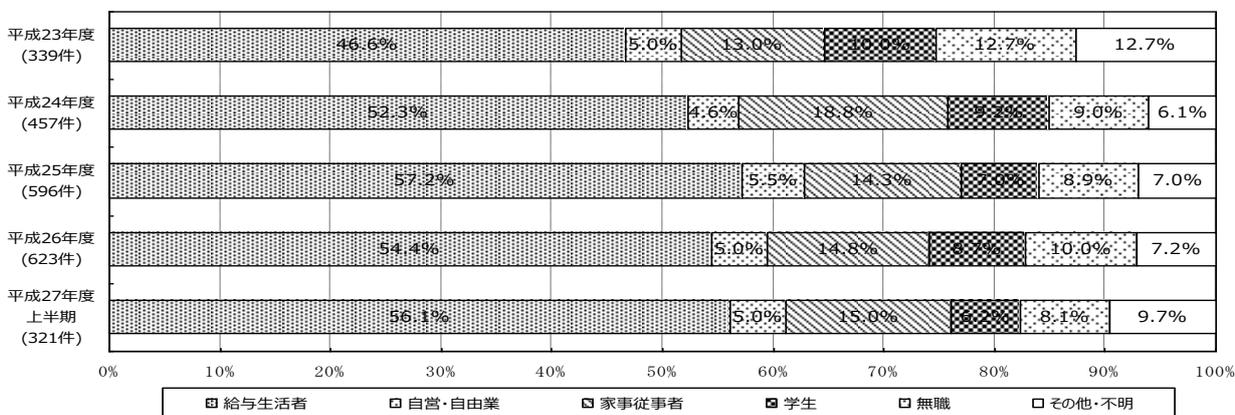


【図-3】年代別割合



また、「美容医療」に関する相談について、過去4年間及び平成27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」である相談が最も多くを占め、平成24年度以降は半数以上となっている。次に多いのが「家事従事者」であり、13%から19%で推移している。

【図-4】 職業別割合



3 相談内容

「美容医療」に関する相談について、過去4年間及び平成27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-1」である。

順位に変動はあるが、いずれの年度も「施術不良」が相談全体の3割以上を占めている。また、「高価格・料金」「解約」「返金」「説明不足」「電子広告」がいずれの年度でも上位を占めている。

平成27年度上半期の「施術不良」に関する相談の内容を見ると、単に「施術結果に不満」との相談よりも、「施術により身体に異常（変形や腫れが引かないなど）が生じた」といった相談が多く寄せられ、6割近くを占めている。また、内容キーワードごとに施術内容をみると、上位を占める内容キーワードの全てにおいて、リフトアップに関する相談が多く寄せられているほか、「施術不良」では二重まぶた手術、脱毛、「高価格・料金」では包茎手術・男性器デザイン、脂肪溶解、「解約」では脱毛、脂肪溶解、「返金」では脱毛、二重まぶた手術、「説明不足」では脂肪吸引、歯科治療、「電子広告」では、包茎手術・男性器デザイン、二重まぶた手術、脂肪溶解、に関する相談が多く寄せられている。

*「リフトアップ」とは、加齢による顔の皮膚のたるみ・皺・豊麗線などの改善を行う施術の総称である。

【表-1】 内容キーワード上位10位

(単位：件)

	平成23年度(339件)	平成24年度(457件)	平成25年度(596件)	平成26年度(623件)	平成27年度上半期(321件)
1 施術不良	128	返金 189	解約* 229	施術不良 258	施術不良 114
2 高価格・料金	100	施術不良 157	施術不良 220	解約* 217	高価格・料金 113
3 返金	91	電子公告 140	返金 217	高価格・料金 203	解約* 101
4 解約*	78	高価格・料金 136	高価格・料金 165	返金 184	返金 93
5 説明不足	74	解約* 126	電子広告 143	電子広告 155	説明不足 85
6 電子広告	74	説明不足 121	説明不足 117	効能・効果 142	電子公告 85
7 補償	58	約束不履行 59	他の傷病・症状 84	説明不足 139	効能・効果 50
8 他の傷病・症状	44	補償 51	約束不履行 83	他の傷病・症状 124	契約書・書面* 44
9 皮膚障害	42	効能・効果 50	強引 75	強引 98	強引 40
10 契約書・書面*	38	他の傷病・症状 48	効能・効果 72	皮膚障害 97	補償 39

*は上位キーワードで集計したもの

(複数選択項目)

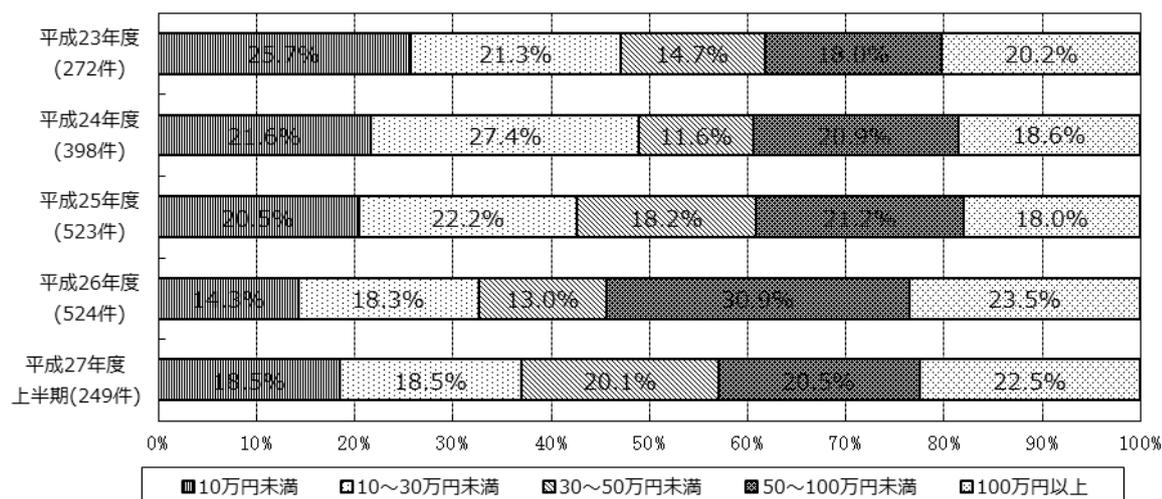
4 契約購入金額

「美容医療」に関する相談について、過去4年間及び平成27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」である。

契約購入金額別割合の推移を見ると、いずれの年度も30万円以上の占める割合が半数以上を占め、平成26年度には67.4%、平成27年度上半期には63.1%となっている。

施術内容別の平均契約購入金額については、後述する。

【図-5】 契約購入金額別割合 推移



5 施術内容別相談件数及び平均契約購入金額

「美容医療」に関する相談について、過去4年間及び平成27年度上半期の施術内容別での相談件数を示したものが「表-2」、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。

「表-2」「表-3」とともに、表を見易くするため、施術対象となる身体の部位等をもとにデータを順番に並べ、「コース契約の相談」を内数として記載している。

「表-2」をみると、全ての種類の施術で、各年度ごとに相談件数の増減はあるものの、平成23年度から平成27年度上半期までの間、恒常的に幅広い施術内容に関する相談が寄せられていることがわかる。

【施術内容別の分類について】

美容医療の分析にあたって必要な施術内容別の分類を今回新たに作成した。作成にあたっては、平成21年度の「美容医療」のキーワード創設以降、都内の消費生活センターに寄せられた「美容医療」に関する相談データ全件について、「商品・役務名」をベースに施術内容を示すキーとなる汎用性のある単語を全て抽出した。その上で、当センター美容等グループと検証を行い、分類・検索式を作成している。

【コース契約の相談】

美容医療の相談のうち、「2回以上の施術や通院の契約に関する相談」を、当センターの検索式により算出している。

【表-2】「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23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 上半期
アートメイク	2	1	1	1	1
うちコース契約の相談	0	1	0	1	0
二重まぶた手術	27	30	30	47	28
うちコース契約の相談	5	6	12	14	7
鼻の手術（小鼻縮小・隆鼻術など）	4	7	16	10	12
うちコース契約の相談	1	1	4	3	5
あご・頬骨の手術	11	11	27	29	13
うちコース契約の相談	4	10	11	14	7
リフトアップ（たるみ取り・しわ取り）	48	88	163	224	71
うちコース契約の相談	16	46	69	89	29
フィラーによる顔面等の形成術 ※	55	49	102	124	38
うちコース契約の相談	12	26	48	57	19
肌質改善	18	32	21	32	11
うちコース契約の相談	13	29	18	26	7
しみ取り	30	48	60	80	30
うちコース契約の相談	24	36	43	48	21
にきび治療	13	11	20	14	6
うちコース契約の相談	7	10	16	9	6
ほくろ取り	9	7	6	9	4
うちコース契約の相談	2	6	2	1	2
あざ・傷痕などの除去	17	15	25	20	6
うちコース契約の相談	5	10	15	8	2
脂肪注入による形成術	4	3	5	3	1
うちコース契約の相談	0	1	1	1	1
ピーリング	8	11	12	12	5
うちコース契約の相談	3	10	9	10	4
豊胸手術	8	6	7	10	11
うちコース契約の相談	1	2	0	2	3
脂肪溶解（脂肪溶解注射など）	8	11	11	17	16
うちコース契約の相談	6	10	5	8	13
脂肪吸引	16	22	15	35	18
うちコース契約の相談	3	13	4	15	5
脱毛（レーザー脱毛など）	64	110	182	81	46
うちコース契約の相談	47	97	148	61	34
痩身	8	17	5	17	6
うちコース契約の相談	7	14	1	15	4
刺青（タトゥー）の除去	1	2	0	1	0
うちコース契約の相談	0	1	0	0	0
ピアスの穴開け	0	4	5	3	1
うちコース契約の相談	0	3	2	1	0
わきが・多汗症治療	6	7	5	9	6
うちコース契約の相談	2	1	1	3	4
包茎手術・男性器デザイン	50	39	25	47	31
うちコース契約の相談	13	12	10	11	7
毛髪治療	0	11	12	18	8
うちコース契約の相談	0	8	9	10	7
人工植毛	2	2	0	2	0
うちコース契約の相談	2	0	0	1	0
歯科治療 ※	21	28	29	25	20
うちコース契約の相談	6	7	15	8	7

注）「フィラー」とは、ヒアルロン酸、ボトックス、アクアミドなどの注入物を指す。

注）「歯科治療」には、ホワイトニング、歯列矯正、インプラントなどが含まれる。

【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：件)

施術内容	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 上半期
アートメイク		145,000		35,000	
うちコース契約の相談		145,000		35,000	
二重まぶた手術	298,856	500,808	717,382	774,052	513,372
うちコース契約の相談	115,600	970,973	668,193	810,443	834,949
鼻の手術（小鼻縮小・隆鼻術など）	485,000	331,890	1,515,571	949,144	977,894
うちコース契約の相談	260,000	149,148	1,949,375	477,147	1,382,095
あご・頬骨の手術	603,534	421,409	902,976	1,521,921	834,213
うちコース契約の相談	822,809	398,550	672,348	1,777,606	700,303
リフトアップ（たるみ取り、しわ取り）	673,252	764,907	943,393	1,125,381	945,434
うちコース契約の相談	832,688	715,484	882,876	1,161,991	859,444
フィラーによる顔面等の形成術 ※	823,246	781,906	918,292	1,137,104	767,461
うちコース契約の相談	896,204	882,058	949,569	1,274,234	771,325
肌質改善	1,384,171	493,889	218,417	177,183	525,922
うちコース契約の相談	1,754,387	495,380	229,500	196,997	707,990
しみ取り	269,914	252,683	320,831	560,806	332,618
うちコース契約の相談	217,803	172,470	309,657	462,479	220,676
にきび治療	232,656	270,685	321,389	633,548	727,766
うちコース契約の相談	197,260	298,783	345,329	552,240	727,766
ほくろ取り	78,636	236,921	392,010	194,679	213,500
うちコース契約の相談	47,000	94,742	1,050	13,752	170,250
あざ・傷痕などの除去	342,078	697,312	643,699	1,039,889	1,230,233
うちコース契約の相談	297,572	615,378	511,441	1,356,750	1,610,000
脂肪注入による形成術	265,000	445,467	849,690	3,647,500	
うちコース契約の相談		157,500	500,000	7,000,000	
ピーリング	358,234	292,452	286,840	401,464	973,349
うちコース契約の相談	704,000	292,452	256,925	222,294	1,060,580
豊胸手術	830,000	1,225,188	1,277,672	1,375,961	1,455,200
うちコース契約の相談	300,000	753,000		1,190,000	1,640,000
脂肪溶解（脂肪溶解注射など）	486,373	1,406,431	1,098,116	860,532	922,786
うちコース契約の相談	394,483	1,448,222	1,172,948	684,798	911,791
脂肪吸引	663,692	919,237	1,383,204	1,541,534	822,751
うちコース契約の相談	449,333	777,968	1,107,500	1,802,269	842,536
脱毛（レーザー脱毛など）	254,830	255,702	266,994	641,126	448,086
うちコース契約の相談	276,330	242,328	266,269	498,810	397,174
痩身	3,023,808	1,102,376	220,130	581,762	684,011
うちコース契約の相談	3,384,351	1,222,356	31,950	542,235	670,014
刺青（タトゥー）の除去	390,000	60,000		500,000	
うちコース契約の相談		60,000			
ピアスの穴開け		77,250	155,000	400,000	16,700
うちコース契約の相談		101,667	160,000	380,000	
わきが・多汗症治療	606,590	659,286	371,100	509,932	1,439,000
うちコース契約の相談	703,150	35,000	350,000	469,841	2,029,800
包茎手術・男性器デザイン	1,196,069	890,330	1,143,313	1,179,863	981,311
うちコース契約の相談	1,061,516	897,704	1,175,766	1,244,931	726,286
毛髪治療		807,782	950,546	950,461	770,950
うちコース契約の相談		646,831	620,250	869,708	732,517
人工植毛	640,000	650,000		1,376,280	
うちコース契約の相談	640,000			1,252,560	
歯科治療 ※	562,272	589,567	443,531	775,899	703,221
うちコース契約の相談	701,617	414,000	402,496	1,004,583	331,283

注）「フィラー」とは、ヒアルロン酸、ボトックス、アクアミドなどの注入物を指す。

注）「歯科治療」には、ホワイトニング、歯列矯正、インプラントなどが含まれる。

6 「美容医療」による危害

過去4年間及び平成27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「表-4」である。

(1) 危害相談

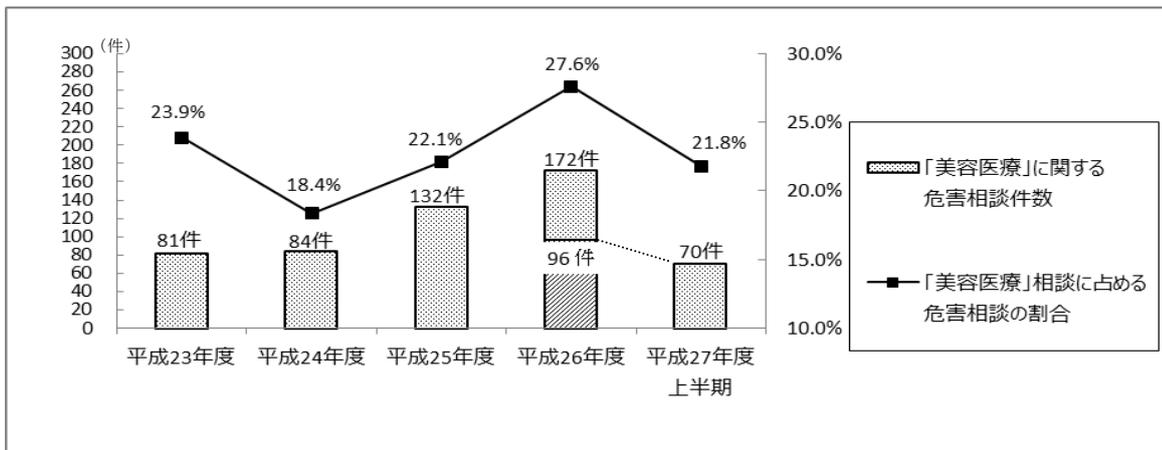
「美容医療」に関する相談全体のうち危害を受けたという相談の割合は20%台で推移している。平成26年度は27.6%と増加したが、平成27年度上半期は、平成25年度までと同水準に戻っている。

平成23年度から平成27年度上半期までの期間における相談の累計で見ると、リフトアップ、ファイラーによる顔面等の形成術、脱毛、しみ取り、二重まぶた手術、あざ・傷痕などの除去、脂肪吸引に関する相談の順で多く寄せられている。

このうちリフトアップに関する相談は、平成23年度には19件であったが平成26年度には110件に増加し、ファイラーによる顔面等の形成術は、平成23年度に17件であったものが平成26年度には64件、しみ取りは平成23年度に16件であったものが平成26年度には26件と、それぞれ増加が目立っている。また、脱毛はいずれの年度も20件前後である。

注：1件の相談に複数の施術内容を含むため、「相談件数」と各施術内容の合計は一致しない。

【図-6】 「美容医療」に関する危害相談 件数推移



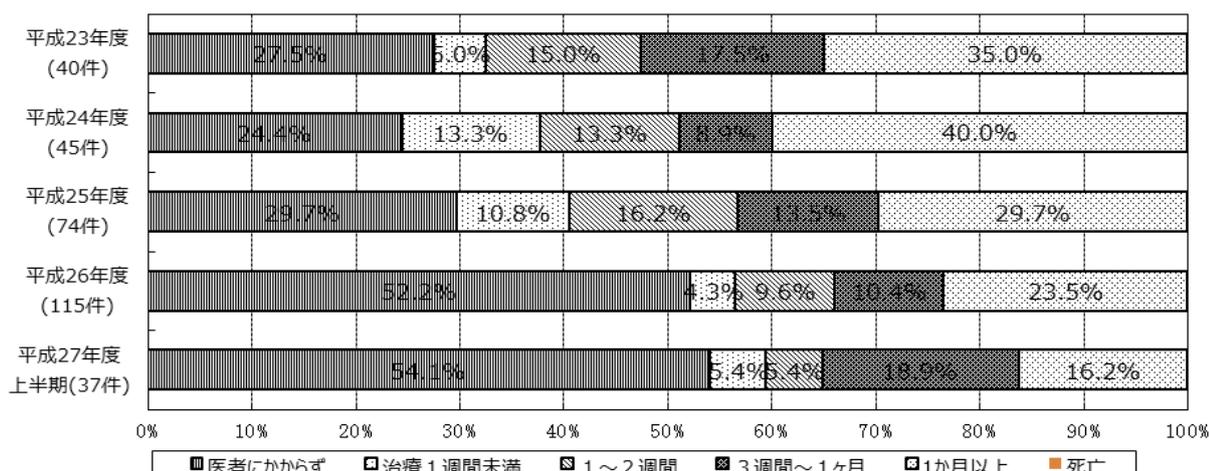
(2) 危害程度

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、平成25年度までは7割を超えていたが、平成26年度は47.8%、平成27年度上半期は45.9%に減っている。他方、「医者にかからず」の割合は、平成26年度は52.2%、平成27年度上半期は54.1%と半数を超えている。

「1か月以上」の施術内容を見ると、リフトアップ、美肌関連のレーザー治療、レーザー脱毛、脂肪吸引、ファイラー注入などに関する相談が多くなっている。年度別で見ると、平成23年度から平成25年度には、レーザー脱毛や美肌関連のレーザー治療に関する相談が多く見られたが、平成26年度にはリフトアップに関する相談が増え、「1か月以上」の相談のうち4割以上を占めている。

また、「医者にかからず」（危害が生じたにもかかわらず、他の医療機関を受診せず、施術を受けた元の美容クリニックを受診したのみに留まっているという状況を指す）では、リフトアップ、ファイラー注入、美肌関連のレーザー治療、などに関する相談が多くなっている。また、レーザー脱毛、脂肪吸引、脂肪溶解注射、あざ・傷痕などの除去に関する相談も目立っている。

【図-7】「美容医療」に関する危害相談 危害程度別割合



(3) 危害内容

危害内容別割合を見ると、いずれの年度も「その他の傷病及び諸症状」「皮膚障害」「熱傷」が上位にある。

「その他の傷病及び諸症状」では、「リフトアップによる腫れ、痛み、しこり、変形」「二重まぶた手術による腫れ、痛み、ひきつれ」「豊胸手術による腫れ、痛み、しこり、変形」「脂肪吸引による腫れ、痛み、痺れ、変形」「鼻の手術による腫れ、痛み、変形」などの相談が寄せられた。また、「フィラー注入による腫れ、変形」の相談は平成25年度以降減少しているが、平成26年度以降は「リフトアップとセットの施術により症状が出た」との相談が寄せられている。

「皮膚障害」では、美肌関連のレーザー治療に関する相談が最も多い。リフトアップ、レーザー脱毛に関する相談も多く、二重まぶたに関する相談も寄せられている。

「熱傷」は、レーザー脱毛に関する相談が半数以上を占め、次いで美肌関連のレーザー治療に関する相談が多く寄せられた。

【表-4】「美容医療」に関する危害相談 危害内容別件数の推移

(単位：件)

危害内容	平成23年度 (81件)	平成24年度 (84件)	平成25年度 (132件)	平成26年度 (172件)	平成27年度 上半期 (70件)
その他の傷病及び諸症状	35	25	75	98	43
皮膚障害	22	35	31	51	16
熱傷	18	22	21	15	4
刺傷・切傷	2	1	4	1	2
感覚機能の低下	1	0	1	2	2
擦過傷・挫傷・打撲傷	2	1	0	0	0
凍傷	1	0	0	2	0
消化器障害	0	0	0	1	2
神経・脊髄の損傷	0	0	0	0	1
筋・腱の損傷	0	0	0	1	0
呼吸器障害	0	0	0	1	0
不明	0	0	0	0	0

7 相談事例

事例1：リフトアップ(電子広告、効能・効果、虚偽説明、特典強調、施術不良、他の傷病・症状)

顔の毛穴が気になっていたので、美容外科のインターネット広告を見て美容外科に出向いた。「リフトアップをすれば即効性があり、毛穴にも効く。今契約してくれば、割引もするし、顔のレーザー治療もボトックスもつける」と勧められ、その日のうちに40万円を現金で支払い、手術をした。その後、両頬の痛み、ひきつれ、違和感、むくみ、手術した穴から糸が2本出る、といった後遺症に悩まされている。後遺症については、同意書に書いてはあるが、あまり説明は受けなかった。(20歳代/男性)

事例2：ニキビ治療(電子広告、解約拒否、返金、皮膚障害)

ニキビがひどいので、ネット検索で見つけた美容外科に行き、ニキビ治療の契約をした。美容治療1回、美肌施術4回に化粧品セットで総額100万円を超える契約。信販会社で36回払いにしているので、月額4万円もの支払になる。契約当時は肌の状態が悪かったが、その後肌のトラブルもなくなり、現在では治療を受ける必要はなくなった。美容外科では契約してから1か月後に1回40分の施術を受けたのみ。治療は痛く、治療後の腫れが引かず、施術を受ける気力もなくなっている。半年ほど前に美容外科に治療をやめたいと申し入れたが、「クレジットも組んでしまっているし、やめることはできない」と施術した院長から断られた。これから3年間も支払いが続くのかと思うとやりきれないので解約したい。(20歳代/女性)

*平成27年9月以降の相談事例であるが、掲載した。

事例3：レーザー脱毛(施術不良、熱傷、他の接客対応)

3年前から美容外科でレーザー脱毛を受けている。今回は4回目だった。施術中には痛み等はなかったのでわからなかったが、施術終了後、炎症を抑えるクリームを塗っても左頬の耳から口元にかけて赤みが取れなかったので火傷であることが判明した。その日は炎症を抑えるいつものクリームを渡されただけで帰宅した。翌日かかりつけの皮膚科に行ったところ、「美容外科に行って、火傷の状態の写真を撮り、薬を処方してもらうように」と助言された。事前に電話をしてから美容外科に出向いて、火傷の写真を撮った。いつもの薬と胃薬をもらい、全治1～2週間と言われ、未施術分の7万5千円とともに「以後、異議は申し立てない」と書いてある文書を渡された。10日経過したが、症状に全く改善が見られない。(30歳代/女性)

事例4：包茎手術(電子広告、未成年者契約、高価格料金、書面偽造、施術不良、皮膚障害)

現在、19歳。包茎で悩んでいて、インターネットで調べて見つけたクリニックを訪問。ホームページには、10万円程度の簡単な手術で当日完了とあった。親に内緒で電話予約し、クリニックに出かけた。クリニックでは「10万円では仕上がりが悪い」と言われ、痛み緩和用のヒアルロン酸注入の代金と手術代金を合わせて総額68万円の契約をした。契約書面の保護者の欄には、担当者から言われるままに自分が署名をした。担当者からは学生で支払いが困難だろうと言われ、金利は不要だが毎月2万円を事業者の指定口座に振り込むよう指示された。術後の仕上がりも綺麗ではなく、ヒアルロン酸を打った部分が色変わりした。(10歳代/男性)

8 「美容医療」に関する今回の分析について

「美容医療」に関する東京都域の相談は、平成 23 年度以降年々増加し、平成 26 年度には 623 件となっている。また、全国の消費生活相談情報の総件数のうち、東京都域の件数が占める割合は 13%であるが、「美容医療」に関する相談については、東京都域で 20%以上を占めている。

今回の分析では、平成 24 年度のテーマ別分析(美容医療)に準じた検索方法で、分析を行った。原則として「P I O - N E T 分類・キーワードマニュアル」のキーワードに基づき、基礎的な統計データの検索を行い、データの時点更新を行った。

ただし、「5 施術内容別相談件数及び平均契約購入金額」においては、今回新たに当センターにて作成した「施術内容」についての分類・検索式(プロフィール)を使用して、分析を行っている。消費者委員会の「特定商取引法専門調査会報告書(平成 27 年 12 月)」は、美容医療契約への対応として「美容医療契約に関しては、近年、不適切な勧誘や解約等に関する消費者トラブルが増加しているところ、一定期間以上の期間にわたり継続的に提供されるものについては、これを特定継続的役務と位置付けるべきである」との基本的な考え方を示しており、今後は適用施術の列挙方式についての議論の開始が想定されるためである。

これまでの分析は「主な施術内容」のみを対象としていたが、今回の分析では、平成 21 年度の「美容医療」キーワード創設以降の相談データ全件について検証し、「東京都域における施術内容全体」を網羅する施術内容のキーワードを作成し、分析した。

分析にあたって、多数の相談事例を参照したところ、「美肌治療やプチ整形などのインターネット広告を見て来訪した消費者が、強引に勧誘され、施術内容及び施術に伴うリスクについて十分に理解しないまま、即日に施術され、身体に危害が生じた」といった相談が目立っており、それらの事例の多くで、事業者が簡易で安価な手術をホームページで広告し、消費者に自ら来訪させた上で、不意打ち的な勧誘を行っていることが相談内容から推察されるところである。

なお、即日の施術については、厚生労働省が「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・医政発第 0927 第 1 号)の 4 項において「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等の行為は厳に慎まれるべきであること。やむをえず即日手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こと」としていることも参考となる。

今回の分析が、美容医療の分野における適正な取引と安全な施術の実現に向けた一歩となれば幸いである。

～P I O - N E T で検索・集計を行われる皆様へ～

今回の美容医療に関する「施術内容別分類・検索式(プロフィール)」は、東京都域の分析にあたって作成しましたが、他の機関でもお使いいただける程度の汎用性を持つ単語で構成されています。

全国の各地域における美容医療の傾向分析や新たな検索式を作成する場合の参考データとしてもご利用いただけるとと思いますので、検索式(プロフィール)がご入用の方は、遠慮なく下記までお問い合わせください。

【問い合わせ先】東京都消費生活総合センター相談課情報分析担当：03-3235-1258