

美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保
に関する意見書

2013年(平成25年)12月19日
日本弁護士連合会

第1 意見の趣旨

- 1 消費者庁は、美容医療機関及びエステを対象として「不当景品類及び不当表示防止法」(以下「景表法」という。)上の不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに実行すべきである。
- 2 消費者庁及び都道府県は、美容医療並びにエステに関する景表法上の不当表示に対し、消費者被害を多発させている問題事例を速やかに調査・把握し、迅速かつ適切な措置命令(都道府県にあっては指示及び措置請求)の執行を積極的に推進すべきである。
- 3 厚生労働省は、美容医療機関のホームページ上の表示等は原則として「情報提供」(ただし、バナー広告等の一部の特殊な例外を除く。)と位置付ける、との現行解釈を改め、ホームページを含むインターネット上のあらゆる表示について、全てを医療法上の「広告」に含まれるものとして同法上の広告規制(広告の中止命令・是正命令・命令違反に対する間接罰・虚偽の内容に対する直接罰等)を及ぼすべきである。
- 4 厚生労働省は、事前の説明と承諾(インフォームド・コンセント)について、従来の「診療情報の提供等に関する指針の策定について」(平成15年9月12日・医政発第0912001号)の内容に加え、美容医療のみに特化した「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。以下「新通達」という。)を発出しているところ、現実の被害実態に照らし、この内容もなお不十分であるので、以下の諸点につき追加・改善すべきである。
 - (1) 新通達2項の費用等の契約条件に係る事項の説明方法については、単に口頭による説明に止まらず、施術を行う診療契約を締結するに先立ち、「実施しようとする施術に要する費用等(当該費用によって受けることができる施術の回数や範囲、保険診療での実施の可否等も含む。)や当該施術に係る解約条件」等について、事前に可能な限り詳細かつ具体的な説明書面を交付し、同書面に基づいて丁寧に説明しなければならない、とすべきである。

- (2) 新通達3項の「有効性及び安全性に係る説明」については、単に「施術の効果の程度には個人差がある旨」という程度の内容に止まらず、「当該施術方法の有効性、当該施術方法に伴う危険性（副作用や合併症の有無・程度・発症確率等）、有効性と危険性のバランス（リスク・アンド・ベネフィット）、同様の効果が期待出来る複数の施術方法が存在する場合には、それぞれの有効性・危険性・費用・治療期間等を比較した選択肢等について、いずれについても過去の施術例を踏まえた個人差を含む説明を、事前に可能な限り詳細かつ具体的な説明書面を交付し、同書面に基づいて丁寧に説明しなければならない」とすべきである。
- (3) 新通達4項の「即日施術」の問題については、美容医療の施術のほとんど全ては「即日施術の必要性が医学上認められない場合」であるから、全ての症例について、原則として「即日施術」を控えるべきである、との内容に改めるべきである。

第2 意見の理由

1 本意見書の目的

- (1) 美容医療分野・エステにおける消費者被害については、かねてから全国の消費生活センター等に対して非常に多数の被害報告が寄せられ（平成16年9月3日付け・平成22年7月7日付け・平成24年6月21日付けの独立行政法人国民生活センターによる広報資料等）、かつ被害件数は毎年増大の一途を辿っている。同業での虚偽・誇大等の不適切な広告表示の蔓延、強引な施術勧誘とカード決済等を利用した暴利的な診療・施術報酬の收受、然るべき施術水準の未確立による健康被害の多発等の問題点が指摘されてきたにもかかわらず、被害は拡大し、深刻化している。
- (2) そのような中、平成23年12月21日、内閣府消費者委員会は、「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての実態調査報告書」を公表するとともに「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題についての建議」を行った。その内容は多岐にわたり、これら業界の問題のある実態と被害発生要因について行き届いた詳細な分析を踏まえたものであり、消費者庁、厚生労働省、都道府県の関係各所等に対して、「健康被害等に関する情報の提供と的確な対応」、「エステ等を利用する消費者の安全確保のための措置」、「不適切な表示（広告）の取締りの徹底」、「美容医療サービスを利用する消費者への説明責任の徹底」という4項目の現実性のある具体的施策を求

めるものであった。

(3) 上記建議を受けて、消費者庁、厚生労働省、その他の関係各所においては、それなりの対応が進められているようであるが、消費者庁の公表資料である平成25年4月16日付け「美容医療サービスを受けるに当たっての確認ポイント」によれば、このような様々な施策が実施されたにも拘わらず、平成24年度（ただし、平成25年1月まで）の美容医療サービスに関する相談件数は、「1456件（前年同期1024件）」であり、むしろ増大傾向を継続しているばかりでなく、「特に、生命・身体に影響がある危害関連の相談件数は年々増加しています」とされている。

上記消費者委員会の建議の効果については、もう少し長期的な経過観察が必要と思われるが、上記消費者庁公表資料を見る限りにおいても、必ずしも決定的な効果は挙げられておらず、被害の沈静化に結びついていないことが明らかである。

(4) 当連合会としては、その要因は、消費者委員会による上記尽力にもかかわらず、従来からの医療制度の仕組みや業界実態の壁に阻まれて、幾つかの重要な点について関係省庁と関係各所における施策の徹底を欠いているためと考える。

そこで、本意見書においては、上記消費者委員会建議の内容に加え、いくつかの点について、更なる効果的な施策の実行を関係省庁並びに関係各所に対して求めることを目的とする。

2 美容医療・エステ等における消費者被害の実態

(1) 美容医療・エステ等における消費者被害の実態については、上記のとおり、3回にわたる国民生活センターの公表資料（平成16年・22年・24年）、消費者委員会の実態調査報告書（平成23年）、消費者庁の公表資料（平成25年）がある。また、エステ等の周辺領域の消費者被害については、国民生活センターによる「まつ毛エクステンションの危害」（平成22年）、「アートメイクの危害」（平成23年）等の報告に詳しく紹介されている。これら等に基づいて、その被害実態の一端を確認しておく。

(2) 美容医療については、被害の発生した施術内容は、「しわ取り」、「たるみ取り」、「リフトアップ」、「シミ取り」、「ほくろ除去」、「脂肪除去（脂肪吸引）」、「包茎手術」、「脱毛」、「二重まぶたの手術」、「隆鼻術」、「男性器増大手術」、「わきがの治療」、「多汗症治療」、「豊胸手術」、「傷跡修正手術」等である。被害の実態としては概ね2種類に大別される。第1に、数十万円から数百万

円にのぼる予想外の高額診療費を請求され，カード決済を組まされる等の経済的被害の発生である。第2に，不適切な施術方法により健康被害を生ずる場合である（両類型の被害が併存する場合もある。）。

- (3) 経済的被害の類型は，他の消費者取引分野におけるカード決済を巡る被害類型と基本的に異なるものではないが，特徴としては，ホームページやフリーペーパー，折り込みチラシ等の如何を問わず，あたかも非常に安価な料金設定で簡単に施術を受けられるが如く表示し誘引している。さらに，実際に受診した後は，更に様々なオプション的治療を受ける必要がある等述べて強引に承諾させて，当初予期していなかった高額診療のクレジットを組まされるという相談が全国の消費生活センターに多数寄せられている。また，高額の診療費を支払ったにもかかわらず，当初説明されていた効果がないという相談も多い。一方，施術内容によっては（例えば包茎治療等では顕著），被害者が羞恥心や名誉感情から被害を表沙汰にして争うことに躊躇を憶え，泣き寝入りをしてしまうケースが多い。
- (4) また，健康被害の類型は，施術部位の「腫れ」，「あざ」，「火傷様の痕」，「みみず腫れ」，「傷跡」，「化膿」，「継続的な痛み」，「顔面の腫れ」，「開口障害」，「唾液の継続」，「出血の継続」，「感染」，「皮膚の硬化」等多様であり，時には死亡や重度後遺障害に結びつく事例もある。
- (5) エステ等美容医療の周辺領域についても，被害の実態は似たようなものであるが，実態としてより悪質性が高い場合が多い。特徴的であるのは，本来的には明らかに医療法上の「医療行為」に該当する施術が，エステとして無資格者の手によって実施されている例が多く，それによって健康被害が多発しているという点である。具体的な健康被害事例として報告されているのは，レーザー脱毛において，医師でないと照射出来ないレベルのレーザーが使用されて火傷痕を残したケース，アートメイク（人の皮膚に針を用いて色素を注入することにより，化粧をしなくとも眉・唇等の色合いを美しく見せようとする施術）を医師資格を持たない者が実施し，「化膿」「角膜損傷」「痛みと腫れの継続」，「場所や形のおかしな施術部位の残存」等である。
- (6) 医療行為以外の施術においても，美容師等の資格を持たない者による施術が多くの被害を発生させている。例えば，まつ毛エクステンション（シルクや化学纖維等の人工毛を専用の接着剤でまつ毛につけ，まつ毛を長くしたり濃くするなど，ボリュームアップする手法）の施術を非美容師が行い，その結果，接着剤の副作用や逆毛となったまつ毛によって角膜が傷ついたり痛み

が継続すること、アレルギー、まぶたの腫れ、結膜炎等の被害事例が報告されている。

3 他の医療行為分野と比較した美容医療の特殊性（被害発生の根本要因）

(1) そもそも医療行為は、人体に対する侵襲を伴う傷害行為としての側面を有する。それが刑事上の違法性を阻却するのは、言うまでもなく人体の健康の維持・回復、時には救命のための緊急措置として、業務行為としての必要性、社会的相当性が認められるからである。

しかし、医療行為にかかる適法性が認められるためには次の前提条件が必要である。

患者の症状・容態に照らした医学的適応を充たすこと。

患者に対するインフォームドコンセント（説明と承諾）が、施術の必要性、安全性とリスクの程度、施術の効果、経済的負担、治療期間、他の選択肢の有無等について徹底して行われること。

当該診療行為を行う医療機関において同分野における一定の確立した医療水準が充たされていること。

(2) この点、美容医療の施術の必要性は、通常の医療による施術とは異なり、患者の健康維持・回復や救命、生活の質（QOL）や日常生活動作（ADL）等の改善の観点ではなく、患者の身体の外観に限定されている問題である。

このような特殊性からすると、上記の 医学的適応、 インフォームド・コンセント、 医療水準の三要素は、美容医療に関しては、他の医療行為に比して特段に厳しく検討・評価される必要がある。しかるに、現在の美容医療の現状は、これら三要素のいずれについても欠落していることが多く、このため多数の不適切診療が野放し状態となっている。

(3) しかも、美容医療は、本来的な健康維持・回復、救命のための医療という通常の医療行為の属性から離れた特質を有することから、一部の施術分野を除きほとんどが健康保険適応外の自費診療となる。そのため、診療費が高額となる傾向がある。これが利益獲得・増大を企図した商業主義に流れることによって、消費者被害を発生・拡大させる下地となっている。また、医療法上の医療行為とエステ等の施術との境界線が不明確であることから、本来的には医療行為の領域に属する施術に対して、無資格者の広汎な介在が蔓延している実情がある。

4 美容医療・エステ等における被害の発生・拡大要因

(1) 第1に、虚偽・誇大広告による欺まん的あるいは不正確な情報提供・誘引

の蔓延が認められる。これが消費者被害発生・拡大の入り口の問題である。特に、診療機関のホームページ上の表示について、厚生労働省は、医療法上の「広告」ではなく「情報提供」であるとして、直接的な規制対象とせず、このため違法不当な広告が蔓延して消費者の判断を誤らせている。例えば、

患者を呼び込む手段として数百円程度の費用でお試しができる等と誘引するが、実際に受診してみると高額な施術に誘導される、ホームページ上の料金表示と実際の施術料金が大きく異なっている、施術前・施術後の比較広告を掲載する、裏の取れない体験談や口コミレポートを掲載する、期間限定の施術費用の高率減額を表示する、良いことばかりを強調する反面で施術リスクについては全く表示しない等々、強引な手口による不当表示が頻繁に目に付く。

近時のインターネット利用の普及実態（パソコンの他、タブレット・携帯電話・スマートフォン等の携帯端末を含む）により、美容医療・エステの施術を受ける者のうち、インターネットを見て来院した者の割合が非常に高くなっている。また、かかる傾向は、インターネット広告において、個々の消費者のサイト閲覧状況を記録したクッキー等を利用する各種の「行動ターゲティング広告（サイト閲覧者のアクセス履歴から嗜好を分析して関心を持ちそうな広告を個々の消費者ごとに配信するシステム）」が普及したことにより更に拍車がかけられている。上記のインターネット広告を巡る厚生労働省の対応は、かかるインターネット広告の実態を無視した不適切なものである。

消費者委員会の建議も、この点について指摘しているが、これに対する厚生労働省の見解は、「自ら見る意思も無く、見させられてしまうものだけが広告であり、患者の方が自分の意思で診療機関をネット上で探してそのホームページ上で見た表示内容は、広告ではなく患者に対する情報提供である」という独自の不合理な見解によるものである。厚生労働省は、消費者委員会の建議に対しては、「自由診療分野を中心としたガイドラインを国で作成し、関係団体等の自主的取組を促進する」、「ガイドラインによる取組で改善が見られない場合には、対象を絞りつつ法規制を含めてその後の対応を検討する」としているが、改善が見られないどころか、事態はむしろ悪化しており、早急に法規制に踏み切るべきである。

一方、診療機関のホームページ上の表示は、景表法上の不当表示規制の対象となることは明らかである。ところが、消費者庁は、基本的に厚生労働省の所管の問題という認識によるものか、美容医療の不当表示による被害拡大

がどれだけ蔓延していようと、これに対して措置命令を下す等の積極的対応を執っていない。のみならず、美容医療の周辺領域であるエステ等に対する不当表示による検挙事例もほとんど見られない。

- (2) 第2に、美容医療・エステの施術を受ける前の説明も、施術を受けようとする者に対して、適切な選択を可能とする説明（インフォームド・コンセント）が極めて不十分である。本来、施術の効果、危険性、費用その他、患者の適切な選択を保障する必要十分な情報提供が施術の前に行われるべきであるが、これが懈怠されたためトラブルとなる事例が多い。むしろ、合理的必要性のない施術まで契約させるために、虚偽・誇大な説明が行われたり、施術の効果については個人差があるにもかかわらず誰でも確実な効果が認められるような誤った説明が行われるケースが報告されており、強引な不当勧誘が蔓延している実態がうかがわれる。
- (3) 第3に、自費診療が原則であることによる利幅が大きく、利潤追及を優先する経営に流れやすいことが被害の拡大要因となっている。すなわち、過度の利潤追求の結果、美容医療業界の一部では、本来ならば推進されるべき医療水準の統一と周知、専門医間の情報交換と相互研鑽が不足している。さらに、広告を通じた多数の受診者の呼び込みをした上で、出来るだけ多数の施術を短時間で終わらせ、1件ごとの診療費・施術料を高額に設定している例さえある。
- (4) 第4に、このような商業主義的経営の結果、美容医療やその周辺領域に、無資格者や無資格事業者が介在する事態となっている。前述したとおり、医療行為の範囲に含まれる施術をエステ事業者が行っているのがその一例である。ところが、厚生労働省や各地の保健所等は、非医療者であるために処分権限を持たないとして、被害が放置されているという問題がある。他方、非医療者である事業者が、医師等の有資格者を囮い込み、実際には無資格事業者の方が優位に立って指示を出し、あるいは強い影響力を及ぼしているケースも見受けられる。痩身エステをうたうエステと診療機関が提携し、エステから紹介された診療機関において、精神医学的な見地から健康な人には投与してはならないとされる抗不安薬を処方するような事例も見受けられる。

5 被害発生要因を踏まえた更なる改善策の提案

このような被害実態と被害発生・拡大要因の分析を踏まえ、当連合会は、冒頭の改善策の実施を求めるものである。

- (1) 第1に、上記の消費者委員会の実態調査に拠れば、各地方自治体において、

美容医療に対する景表法規制の実施に消極的原因は、その実施の基準となるべき明確な判断基準が存在しないためであるとの指摘が存在する。そこで消費者庁としては、各自治体に対して積極的な景表法規制の発動を促すために、美容医療を対象とした不当表示の内容を特定する告示・ガイドラインを速やかに策定して明瞭な判断基準を提供すべきである。

- (2) 第2に、消費者庁（及び都道府県）は、従前、美容医療の表示・広告は、基本的に厚生労働省のみの所管するところであるという認識を改め、実際に多数の取引的不法行為とも評価されるべき消費者被害が発生しているのであるから、診療機関のホームページを初めとするインターネット上の表示・広告に対しても、その内容が景表法上の不当表示規制に抵触するものと評価される場合にあっては、迅速かつ適切な措置命令の執行を積極的に推進すべきである。さらに、上記告示・ガイドラインに基づき、都道府県の消費者行政担当部局も、美容医療・エステの不当表示・広告に対する景表法に基づく指示及び措置請求の執行を強化すべきである。
- (3) 第3に、被害発生の入口の問題として、何よりも表示・広告による患者への適切な情報提供が必要であり、逆に不正確な情報提供や欺まん的誘引は徹底して排除されなければならない。この点、厚生労働省が診療機関ホームページ上のインターネット表示について、これを医療法上の「広告」と見なさず、ガイドラインと自主規制による対応にとどまっていることが最も大きな問題であり、この点の速やかな是正が急務である。
- (4) 第4に、美容医療・エステの消費者被害（経済的被害・健康被害の両面について）の要因として、来院後のインフォームド・コンセントの不足が原因となっている現実がある。この点、厚生労働省は、医療行為全般について、過去に「診療情報の提供等に関する指針の策定について」（平成15年9月12日・医政発第0912001号）を発出したが、その不十分性を内閣府消費者委員会に指摘されて、平成25年9月27日付けて、美容医療のみに特化した「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」（医政発第0927第1号）を発令した。しかし、上記の美容医療の特殊性、被害実態、被害発生・拡大要因等の実情に照らし、上記新通達の内容は極めて不十分であり、これでは現在の深刻な事態の抜本的改善は望むべくもない。そこで、厚生労働省としては、患者との間のインフォームド・コンセントの範囲・方法等について、冒頭の意見の趣旨第4項記載のとおり、より詳細かつ具体的な内容・方法を求める新たな通達を発令

すべきである。

以 上