

美容医療トラブルの問題点を考える

細川 幸一
日本女子大学教授
(ほそかわ・こういち)

美容医療サービスに関する消費者相談が増加している。相談者は20歳代、30歳代がもっとも多く、近年は20歳未満にも広がっているようだ。トラブルの原因には不安を煽るなどの不適切な勧誘方法や高額な施術料の請求、施術による皮膚等への危害などがある。
(独)国民生活センターに寄せられた相談事例等を踏まえ、美容医療サービスにおける消費者トラブルの現状と問題点を浮き彫りにするとともに、エステティック(エステ)の動向について論述する。

全国の消費生活センターには美容医療に関する相談が毎年2000件前後寄せられている。しかも、相談件数は年々増加傾向にあり、2022年度は3000件を超え、過去5年で最多になっている。「レーザー脱毛」「豊胸」「脂肪吸引」「包茎手術」といった医師が行う美容医療施設において、その契約内容や広告に問題のあるものや、皮膚障害や熱傷など危害を受けたという相談が多数寄せられている。

あまりのひどさに消費者行政の監視役として2009年に創設された内閣府の消費者委員会は過去に2度、厚生労働大臣に改善策を求める建議を出しているが効果はあまり上がっていないようだ。国民生活センターも一向に減らない美容医療の消費者トラブルを受けて、たびたび情報を出している。最近5年ほどでも以下の注意喚起の情報を出している。

○瘦身目的等のオンライン診療トラブルーダイエット目的で数か月分の糖尿病治療薬が処方される「定期購入トラブル」が目立ちますー(2023年12月20日)

増加する美容医療サービスのトラブルー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！ー(2023年8月30日)

○【10代・20代、トラブル増加中!】男性の脱毛エステ(2023年8月29日)

○【若者向け注意喚起シリーズ(No.1)】美容医療サービスのトラブルー「10万円」のつもりが「70万円」の契約!?即日施術は避けリスク等の確認を!ー(2021年5月13日)

○自宅で完結?手軽に痩せられる?瘦身をうたうオンライン美容医療にご注意!ー糖尿病治療薬を瘦身目的で消費者に自己注射させるケース

がみられますー(2020年9月3日)
○包茎手術、薄毛治療など、男性の美容医療トラブルに注意!ー受診はインターネット検索で公的機関の注意喚起情報を調べてからー(2019年11月21日)

○医療法改正!美容医療クリニックのウェブサイトにも広告規制が!ー詳細説明のないビフォーアフター写真や、治療効果に関する体験談の掲載は禁止されますー(2018年5月24日)

○美容医療でクーリング・オフが可能なケースも!ー特定商取引法に美容医療のルールが加わりましたー(2017年12月7日)

如何に問題が深刻で、根本的な解決策が講じられていないかが分かる。筆者も大学で学生と接していると脱毛医療などでトラブルになったという声をよく聞く。美容医療問題を中心に問題点をまとめ、

最後にエステにも触れた。

施術後のケアをしない医師も

特に看過できないと思ったのは以下のようなケースだ（大学生からの聞き取り）。医師が施術しないエステサービスに対して、医師が行う美容医療は、医師であるがゆえに皮膚障害などに問題が起こったときも適切な対応ができるというのがメリットとして強調されることが多いが、医師がアフターケアを拒否している事例だ。

●美容クリニックで医療脱毛を受けたが、機械の光の出力が強かったことが原因で、自宅に戻ったら顔が真っ赤になった。すぐにクリニックに電話をして相談したが、「肌が弱い人にはよくあることのため、初日に処方したクリームを塗って様子を見てほしい」と言われただけだった。薬を塗って数日経っても状態は良くなかったため、もう一度クリニックに電話をしたが、対応したスタッフに、「肌によるトラブルに対応しきれないことは、契約の際の書類に書いており、あなたはサインしている」と言われてしまい、対応してくれない。

●豊胸手術をした後、炎症反応が出て熱が下がらなくなった。手術した美容外科が対応してくれるのは手術後の一週間だけで、その後に出ている症状については家の近くの病院に行っ

てくれと言われた。

これらのケースで問題なのは、術後、トラブルが起きても医師の診療を受けられないということだ。こうしたケースでは、医師でないスタッフが患者と接しており、医師の診療を拒否していると思われる。

医師ではない「カウンセラー」と称する者の「診療」は違法

また、施術の前も、すぐに医師の診療があるのではなく、医師の資格を持たない「カウンセラー」等と称するスタッフによるカウンセリングを受ける場合もある。大きな美容外科医院の一部では、電話応対は専用のスタッフがを行い、術後に何かあっても医師には取り次いでもらえずその対応したスタッフが患者に指示を与えている場合がある。

過去に、脂肪吸引の施術ミスで患者が死亡したケースでは、術後に腹痛を訴えて患者がクリニックに電話したものの電話対応者が「術後におなか痛いのとは当たり前だから痛み止めを飲むように」と言っ、その後、感染が全身に回って死亡したと思われるケースもある。医療というものはどんなに細心の注意を払っていても合併症や副作用などのトラブルが起こり得る。医師はたとえ合併症等が起こってもそれに対応でき

る能力がなくてはならないものであり、また対応義務がある。それを拒否するのは論外だ。脱毛レーザーで皮膚が赤くなったり、豊胸手術をして熱が出たりすることは起こり得ることだ。しかしそれに対応できない、あるいはしないのなら、そのような施術を行う資格はないと言える。

問題はカウンセラーと呼ばれる職種が存在だ。一部の美容外科では医師の生産性を上げるために本来は医師が行わなくてはならない業務のある程度の部分を無資格者が行っているという実態があるようだ。例えば患者がクリニックに行つて自分の悩みを相談する相手は本来医師であるべきだが、そのようなクリニックではまずカウンセラーが話を聞き、その患者にふさわしい治療を提案する。このカウンセラーの給与は歩合制になっている場合もあり、患者が支払えそうと思えば本人の希望とは関係なしになるべく高い治療を売りつける。そしてカウンセラーと患者の間で合意がなされた最終段階で医師の面談があり、そこで医師からカウンセラーによって決められた治療について説明をして同意書を患者から得るという仕組みがあるという。

信じられないような高額請求も行われている

国民生活センターが明らかにしている高額医療費の相談事例に以下のものが

ある。

●70歳代の女性が、しわ伸ばしの折り込み広告を見てカウンセリングの予約をしてクリニックに行き、今日はカウンセリングだけ受けに来たと言っているのに、「30分で済むから」と言ってお金は一つの銀行から振り込むという言い方がある可能性があるので四つくらいは銀行に分けて振り込むように」と言われ、約1300万円請求された。

●20歳代の男性がインターネット広告を見て、7万円で包茎手術が受けられると思い、無料カウンセリングを受けるつもりでクリニックに向いた。医師が患部を診察したところ、「今日施術しないと、子どもがでづらくなる。広告の施術だと、手術痕が目立つたり、術後にひどい腫れ等が出るおそれがある」などと言われ、通常の包茎手術にさまざまな美容形成治療のオプションを付加され、結局約130万円を支払うことになった。

このように高齢女性や男性も高額な施術を押し付けられている実態がある。医療業界・医師を監督する厚生労働省、不当な広告表示を取り締まる消費者庁の対応が強く求められているが、消費者も自衛が必要だ。

消費者に「自由診療」への理解が足りない

美容医療の契約トラブルが多いのは、保険診療ではなく、自由診療であるからだ、その違いを理解していない消費者が多いと感じる。皆保険制度により国民すべてが公的医療保険（健康保険、国民健康保険、後期高齢者医療制度のいずれか）に加入しているが、その証として健康保険証がある。保険医による診療で健康保険証を提示し、保険診療を選ぶと原則、自己負担3割（高齢者等は異なる）で医療を受けられる仕組みである。保険診療の場合は医療費も規定に基づいて算出される。しかし、保険診療を受けられるのは以下の条件をすべて満たした場合だ。

- （1）治療を必要とする病気やけがであること
- （2）保険医療機関・医師の受診であること
- （3）国が保険診療として認めた治療法であること

通常、美容医療は（1）の病気やけがの治療ではないから、保険診療ではなく、自由診療となる。自由診療の場合は診療を受ける者と、診療を行う医療機関との間で自由に個別の契約を行い、その契約に基づいて行われる診療なのだ（したがって、美容医療を行う医師・医療機関は保険医登録・保険医療機関指定を受けていない場合もある）。

病気やケガで医者にみてもらう際は保

険診療が当たり前なので消費者は保険診療の意味を理解しておらず、結果として美容医療で自由診療を選んでいて自覚に乏しく、そのリスクに気づいていないのだと感じる。だから、医師の言いなりで診療を受けて高額な医療費請求に驚くような状況になってしまっている。

エステでは倒産による消費者被害も多発

美容脱毛サロン大手「銀座カラー」の運営会社が昨年12月15日に破産手続き開始を公表し、全店舗が営業停止となった。大々的な広告や施術が何度でも受けられるプランなどで近年、脱毛サロンが人気だが、最近は倒産が増えている。倒産を巡る消費者問題はエステに限ったことではないが、前払いにせず、都度払いにすれば倒産リスクはない。また、クレジット分割払いにしていれば、利息はかかるが、それ以降の支払いの停止をクレジットカード会社へ求める抗弁を主張することができる。

脱毛はそもそも毛根を破壊する侵襲行為であり、医療行為である。しかし医師ではない者が行うエステが産業として定着し、「ライト脱毛」等と称してビジネスを行っている実態がある。

美容医療もエステも課題が多い。不要不急という言葉がある。必ずしも美容は「不要」ではないが、「不急」であることは確かだろう。慎重な判断が消費者には求められる。