

## 美容医療をオンライン診療で行うクリニックに関する消費生活相談について

独立行政法人国民生活センター

### 1. 美容医療をオンライン診療で行うクリニックに関する消費生活相談の概要

- ・全国の消費生活センター等には、美容医療を行うクリニックの相談に加え、それらをオンライン診療で行うクリニックの相談が 2017 年頃から寄せられており、後者の件数は増加傾向にある
- ・初診からオンラインで診察、治療の説明、薬剤の処方が行われている
- ・オンライン診療による美容医療に関する相談は痩身目的の治療のものが多く
- ・痩身目的の治療は、国内では糖尿病治療薬として承認された薬剤（GLP-1、ビクトーザ等）を処方し、消費者に自己注射させるもの
- ・契約期間が 1～6 カ月間の継続的な治療を勧められる

### 2. 全国の消費生活センター等に寄せられた相談事例

#### 【事例 1】

インターネット広告を見て痩身治療のオンライン診療を受けた。アドバイザーから薬剤を自己注射する治療であること、まれに副作用が出ることなどの説明を受けた。その後、医師に代わったが診察はなく、治療を受けるか聞かされただけだった。後日自分で注射してみたが吐き気など副作用が出た。クリニックに相談しても、医師の対応がない。

#### 【事例 2】

痩身治療のオンライン診療でカウンセラーから「体に元々あるホルモンを自己注射する。副作用は軽い」などと言われ契約した。その後テレビ電話で医師から 5 分程問診があった。後日治療内容が書かれた書面が届いたので確認すると、薬剤について糖尿病治療薬であること、海外から個人輸入で購入すること、重篤な副作用があること等の記載があり、不安になった。

#### 【事例 3】

SNS 広告をきっかけに興味を持ち、オンライン診療を受けて 3 カ月コースを契約した。腹部への注射を続けているが、赤みが出て注射跡がずっと残っている。医師に相談しても自然に治ると言われただけで診察はない。3 カ月経過したが、1 キロしか痩せておらず、思っていたほどの効果もない。

#### 【事例4】

「来院なし、自宅で診断、薬を処方」というインターネット広告に興味を持ち、無料カウンセリングを申し込んだ。SNSでカウンセラーから自分でホルモン注射をする治療と説明された。その後医師からビデオ通話で簡単な問診を受けたのち、契約した。しかし治療は高額なので「考え直したい」とクリニックに伝えたところ「解約は認めない」と言われた。

### 3. 美容医療に関する消費生活相談でも一般的にみられる傾向・特徴等

#### (1) 広告

- ・クリニックのウェブサイトでは、ビフォーアフター写真（治療内容、費用、治療に関する主なリスク、副作用に関する事項の記載は不十分）、国内未承認医薬品を使用することやそれら薬剤の入手経路等の表示がないケースがみられる

#### (2) 契約前の説明等

- ・国内未承認の薬剤について、国内で有効性、安全性が承認されたものではないことなどの説明が不十分
- ・副作用が起こる可能性について説明が不十分

#### (3) 解約の申し出への対応

- ・治療開始前に解約を申し出ても応じてもらえなかったり、高額な解約料を請求される
- ・ウェブサイト上に謳っているほどの効果を感じられない、副作用が出たなどを理由にやめたいといっても、未提供分の薬剤等の返金に応じない

### 4. 美容医療をオンライン診療で行うクリニックに関する相談でみられるもの

#### (1) 広告

- ・オンライン診療のみで完結するような表現を掲載しているケース

#### (2) 契約前の説明等

- ・糖尿病治療薬を痩身目的で使用することについて、国内で有効性、安全性が承認されたものではないことなどの説明が不十分
- ・問診時に消費者が服用している薬等について確認が不十分

### (3) 副作用が出た場合などの対応

- ・ GLP-1、ビクトーザ等の副作用としては、吐き気、頭痛、めまい、消化器の不調（便秘、下痢）などの症状がみられる
- ・ 副作用の症状が出た場合にクリニックに相談したがカウンセラーからメッセージアプリで薬の量を減らすよう指示されるだけだった
- ・ 副作用の症状が継続的に出ていても「自然に治る」とだけ言われたなど医師の対応がないケースもみられる

### (4) 薬剤の処方

- ・ オンライン診療の後、消費者の自宅に薬が届く
- ・ 海外から個人輸入で購入することになっていたケースや冷蔵保存されるはずの薬剤が海外から常温で届いたケースなどもみられる