

やってみよう!

*各地の消費生活センターには、“美容医療サービス”に関する相談が多数寄せられています。トラブルを防ぐために、契約前にこのチェックシートを参考にしてください。

「不明な点は医師に説明を求める」「トラブルにあったら、消費生活センターへ早めに相談する」ことが大切です!



美容医療サービスチェックシート

CHECK

美容クリニックの選択に際して (広告やホームページのチェックポイント)

- ①価格の安さを強調していませんか。
- ②施術のメリットばかりでなく、デメリット（効果の程度・個人差、副作用・合併症、手術跡など）も記載していますか。
- ③モニター価格やキャンペーン価格について適用の条件等は明記されていますか。
- ④価格を全面に押し出した広告、施術の前後の写真など、医療広告ガイドラインに違反するような広告を掲載していませんか。
- ⑤医師の経歴が確認できますか。（形成外科等の経験。所属学会や協会の概要や入会条件等、資格の概要、審査基準等を確認する）

自ら情報収集、比較検討することが大切です。

CHECK

契約・施術に際して

- ①医師が身体的な悩み、希望を詳しく聞いて、診察し、施術内容を提案してくれますか。
- ②以下の説明を十分してくれますか。医療の専門的な説明は医師が行いましたか。
 - 施術内容（施術の具体的内容、保険適用の有無等）
 - 副作用・合併症、手術跡の程度、術後のケア、術後から日常生活に戻るまでの期間、効果・施術後の見通し（効果の程度・個人差）、担当医等の医療体制等
 - 料金（施術料金の全体と明細、支払方法、支払時期、クレジットの場合の手数料等）
 - 解約条件（解約できるか、いつからいくらの解約料が発生するのか等）
- ③即日施術を執拗に勧められませんでしたか。契約・施術するか迷った際に考える時間を与えてくれましたか。
- ④施術後の注意点や、ケア方法、副作用・合併症等が起きた場合の対応について説明を受けましたか。

◆美容医療サービスに関連する記事が、国民生活センター ホームページに掲載されています。【2013年8月現在】

- ウェブ版『国民生活』：2012年7～9月号「美容医療の実際と問題点①～③」
- 契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！
－美容医療・契約トラブル110番の実施結果から－【2012年6月21日：公表】
- 美容医療サービス（各種相談の件数と傾向）
* 美容医療サービスとは、医療脱毛、脂肪吸引、二重まぶた手術、包茎手術など。

あしたの暮らしをわかりやすく 政府広報オンライン

暮らしのお役立ち情報

お役立ち記事

お役立ち記事の転載・二次利用についてはこちら

医療機関のホームページに掲載する表現はガイドラインに沿っていなければなりません 不適切な内容や表現を発見したら都道府県へ通報を

平成25年4月15日

ツイート



美容医療などの自由診療を行う医療機関のホームページについて、その記載内容と実際の受診時における説明や対応が異なるといったトラブルが問題となっています。そこで、受診する人の保護や正確な情報提供という観点から、平成24年9月に「医療機関ホームページガイドライン」が作成されました。医療機関のホームページの閲覧の際には、ガイドラインを参考にしながら、トラブルに巻き込まれないようにしましょう。

Index

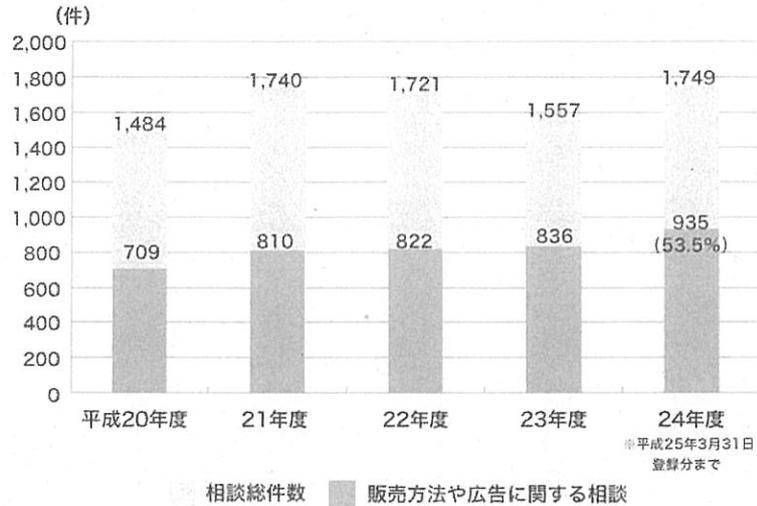
- ホームページ上の不適切な表現をきっかけとした医療トラブルが発生
- 広告規制の対象外となる医療機関のホームページ
- 医療機関のホームページに「掲載すべき事項」「掲載すべきでない事項」
- 受診時にトラブルに遭わないための心掛けと相談窓口

ホームページ上の不適切な表現をきっかけとした医療トラブルが発生

受診する医療機関を選ぶ際にはインターネットで情報を入手する、という方もいるのではないのでしょうか。そのためには、医療機関からの正しい情報提供が不可欠です。

しかし、美容医療（※1）などの自由診療（※2）をめぐって、ホームページに掲載されている情報をきっかけとしたトラブルが発生しています。消費生活センターに寄せられる美容医療サービスに関する相談のうち約半数は、「販売方法、広告に問題のある相談」となっており（グラフ参照）、「（美容医療機関の）ホームページに表示されていた安い料金を見て受診したら、その料金より高額な費用がかかると言われた」「『100%効果あり』とのうたい文句の点滴を受けたが効果がない」など、ホームページに掲載されている情報を契機としたトラブルも問題となっています。

美容医療サービスに関する相談件数



資料：PIO-NETに登録された「美容医療」に関する消費生活相談情報（平成25年3月31日登録分まで）

※1 美容医療：美容を目的とした次のような医療サービス。二重まぶた、レーザー脱毛、豊胸、脂肪吸引、包茎などの「美容整形」、歯を白くするホワイトニングなどの「審美歯科」など。

※2 自由診療：保険対象外のため、費用全額が自己負担となる診療のこと。

詳しくはこちら

国民生活センター「契約を急かされる！高額な施術を勧められる！美容医療サービスの勧誘トラブルに注意！-美容医療・契約トラブル110番の実施結果から-」

[▲ Indexへ](#)

広告規制の対象外となる医療機関のホームページ

医療は人の生命・身体に関わる極めて専門性の高いサービスである、という考えから、受診する人の保護の観点に基づき、厚生労働省によって「医療広告ガイドライン」[PDF]が既に作成されていました。客観性・正確性をみだすものについては、「（医療法の規制範囲内で）医療に関する広告」が認められています。

医療広告ガイドラインの概要

広告規制の対象範囲

- チラシ、看板、テレビCM、新聞・雑誌などに掲載した広告
- インターネット上のバナー広告
- 有料でインターネット検索サイトの上位に表示される検索結果 など

禁止される広告

- 広告が可能とされていない事項の広告
- 虚偽広告
- 比較広告
- 誇大広告
- 広告を行うものが客観的事実であることを証明できない内容の広告
- 公序良俗に反する内容の広告
- その他、薬事法などの他法令やそれに関連する広告の指針に抵触する内容の広告

※医療広告ガイドラインに関するQ&A（事例集）はこちら
<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/kokokukisei/qa.html>

医療機関のホームページについては、その情報を得ようとする方が自らアクセスして閲覧するなどの事情から、バナー広告等とリンクするものを除き、「広告」とは原則見なされていません。

しかし、前述のとおり、美容医療など自由診療を行う医療機関のホームページに掲載されている情報を契機とするトラブルが発生しているため、虚偽・誇大な表現など不適切な情報提供による不当な誘引を防ぐとともに、客観的で正確な情報提供により国民・患者の皆さんが適切に内容を理解し、治療を選択できるように努めるという観点から、平成24年9月に、厚生労働省によって新たに「医療機関ホームページガイドライン（医療機関のホームページの適切なあり方に関する指針）」[PDF]が定められ、ホームページ上にある不適切な表現の改善を図ることとされました。

[▲ Indexへ](#)

医療機関のホームページに「掲載すべき事項」「掲載すべきでない事項」

「医療機関ホームページガイドライン」には次のような2つの指針が示されています。

国民・患者の保護の観点から「ホームページに掲載すべきでない事項」
 （「医療広告ガイドライン」で「禁止される広告」として示された内容に準じる）

国民・患者に正確な情報が提供され、その選択を支援する観点から、「ホームページに掲載すべき事項」
 （自由診療を行う医療機関に限る）

ホームページに掲載すべきでない事項の具体例は次のとおりとされています。

掲載すべきでない事項	例
(1) 内容が虚偽にわたる、又は客観的事実であることを証明することができないもの	加工・修正した術前後の写真などの掲載 「当院では、絶対安全な手術を提供」「○○%の満足度」（根拠・調査方法の提示がないもの）などのような表現
(2) 他との比較などにより自らの優良性を示そうとするもの	「日本一」「No. 1」「最高」などのように、特定又は不特定の他の医療機関と自らとを比較し、優良である旨を示す表現 「著名人○○も医師を推薦」など、著名人との関連性を強調することなど
(3) 内容が誇大なもの又は医療機関にとって都合の良い情報などの過度な強調	「○○学会認定医」「○○協会認定施設」などのように活動実態のない団体などによる任意の専門資格、施設認定などの誇張又は過度な強調 手術・処置などの効果・有効性を強調するもの・医療機関にとって便益を与える体験談の強調 「無料相談された方全員に○○をプレゼント」などのように、提供される医療の内容とは直接関係ない事項による誘引
(4) 早急な受診を過度にあおる表現または費用の過度な強調	「ただいまキャンペーンを実施中」「期間限定で○○療法を50%オフで提供」「○○治療し放題プラン」など
(5) 科学的な根拠が乏しい情報に基づき、国民・患者の不安を過度にあおるなどして、医療機関への受診や特定の手術・処置などの実施を不当に誘導するもの	「○○の症状がある2人に1人が○○のリスクがあります」など、特定の症状に関するリスクを強調し、受診を誘導するもの 「○○手術は効果が高く、おすすめです」など、特定の手術・処置などの有効性を強調することにより、有効性が高いと称する手術などの実施へ誘導するもの など
(6) 公序良俗に反するもの	わいせつ・残虐な図画・映像、差別を助長する表現などの公序良俗に反する内容
(7) 医療法以外の法令で禁止されるもの	医薬品・医療機器などの名称や効能・効果、性能などに関する虚偽・誇大広告など（薬事法）

- 健康の保持増進の効果などについて、著しく事実と相違する表示など (健康増進法)
- 不当に国民・患者を誘引し、自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示など (不当景品類及び不当表示防止法)
- 役務の質や内容などについて誤認させるような表示、虚偽の内容など (不正競争防止法)

ガイドラインを守っていないホームページ例



クリックすると図が拡大します。

一方で、自由診療を行う医療機関に限り、以下の「ホームページに掲載すべき事項」が示されています。また、これらの情報は、閲覧者に分かりやすいよう配慮して、掲載することとされています。

- (1) 通常必要とされる治療内容 (治療期間や回数も含む)、費用などに関する事項
- (2) 治療などのリスク、副作用などに関する事項

このガイドラインによって、医療機関ホームページ上における不適切な内容に対して、行政指導ができるようになりました。

皆さんも今後、不適切な情報に惑わされないために、医療機関のホームページがガイドラインに従った適切な表現であるかどうか、ご注意ください。

もし、疑わしいホームページがあれば、お住まいの都道府県の医療課や医務課(※)にご相談ください。

※都道府県によって部署名が異なります。

[▲ Indexへ](#)

受診時にトラブルに遭わないための心掛けと相談窓口

また、美容医療サービスに関する契約トラブルを未然に防止するため、国民生活センターでは受診する人向けに次のアドバイスをしています。

- ホームページや広告の情報だけに頼らず、自ら情報収集した上でクリニックに出向くか決めること
- クリニックの説明に納得できるまで契約しないこと。特に、即日施術は慎重に
- いったん契約すると、無条件に返金を受けることが難しいことを知っておく
- トラブルにあった場合は、消費生活センターへ。一人で悩まず、早めに相談すること

トラブルに遭ったときには、お住まいの地域の消費生活センターなどにご相談ください。

相談窓口

- 全国の消費生活センター 一覧
- 消費者ホットライン

消費者ホットライン

ゼロ・ゴ・ナナゼロ 守ろうよ、みんなを

0570-064-370

※お近くの相談窓口（消費生活センターなど）をご案内します。なお、ご案内先の受付時間については各窓口で異なりますのでご注意ください。

※PHS、IP電話、プリペイド式携帯電話はご利用いただくことができません。
 ・土日祝日は、都道府県の消費生活センターなどが開所していない場合、国民生活センターに電話につながります。
 （一部地域や年末年始、国民生活センターの建物点検日を除きます。）

▲ [Index](#)へ

<取材協力：厚生労働省、消費者庁、国民生活センター 文責：政府広報オンライン>

関連リンク

厚生労働省「医療法における病院等の広告規制について」

医療法による医療機関の広告規制に関する情報が掲載されています。

厚生労働省「医療機関のホームページの内容の適切なあり方に関する指針（医療機関ホームページガイドライン）」

医療機関ホームページガイドラインの内容が掲載されています。

内閣府「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」

エステ・美容医療サービスに関する消費者問題について、消費者委員会による建議の内容が掲載されています。

消費者庁「美容医療サービスを受けるに当たっての確認ポイント～美しくなるはずが、予想外の腫れ・痛み～」[PDF]

美容医療サービスを受ける際に確認すべきことを、4つのポイントにまとめて説明しています。

国民生活センター「各種相談の件数や傾向（美容医療サービス）」

美容医療サービスに関する消費者問題の事例が掲載されています。

みなさまのご意見をお聞かせください。

Q1.この記事はわかりやすかった（理解しやすかった）ですか？

1 わかりやすかった 2 まあまあわかりやすかった 3 ややわかりにくかった 4 わかりにくかった その他（50文字以内）

Q2.この記事は役に立つ情報だと思いましたか？

1 役に立つと思った 2 まあまあ役に立つと思った 3 あまり役に立つと思わなかった 4 役に立つと思わなかった その他（50文字以内）

Q3.この記事で取り上げたテーマについて関心が深まりましたか？

1 深まった 2 やや深まった 3 あまり深まらなかった 4 深まらなかった その他（50文字以内）

あしたの暮らしをわかりやすく
政府広報オンライン
 内閣府大臣官房政府広報室



▶暮らしのお役立ち情報

- ▶ 平成28年熊本地震関連
- ▶ 特集
- ▶ お役立ち記事
- ▶ おすすめ動画

▶メディア別の政府広報

- ▶ テレビ番組
- ▶ 「霞が関からお知らせしま
- ▶ す 2016」
- ▶ スポットCM

▶各府省の新着情報

- ▶ トピックス
- ▶ 週間ピックアップ
- ▶ イベント・募集

▶ご案内

- ▶ 政府広報オンラインに
- ▶ ついて

