

# 消費者トラブル事例

## 【医療サービス】

令和4年3月

<目次>

01：医療レーザー脱毛のクーリング・オフ

02：ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり

03：高額な包茎手術

分類	医療サービス	販売方法	特定継続的役務提供
タイトル	医療レーザー脱毛のクーリング・オフ		
相談内容	<p>昨日、医療脱毛のネット広告を見て、クリニックに行った。</p> <p>契約期間半年、50万円の全身レーザー脱毛を勧められ、契約書にサインした。支払いはクレジットで、3年間の分割払いにした。しかし、帰宅後に調べてみたら、もっと安く受けられるクリニックがいくつもあった。その日のうちにクリニックに電話して「クーリング・オフしたい。」と言ったが、「当クリニックは解約はできない。書面にも書いてある。」と言われた。書面の控えを見ると、確かに解約はできないと書いてある。だが、高額なのでやはりやめたい。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>美容を目的とした医療行為で、契約期間が1か月を超え、契約金額も5万円を超えるものであり、特定商取引法の省令で定められた施術については、特定継続的役務提供に該当します。脱毛については、「光の照射又は針を通じて電気を流すことによる方法」と省令にあるため、レーザー脱毛は該当します。書面に「解約はできない」と書かれていても、法律上の要件に該当すればクーリング・オフの主張は可能です。クリニックとクレジット会社に、クーリング・オフの通知を出すよう助言しました。</p>		

※1 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	医療サービス	販売方法	店舗販売等
タイトル	ほうれい線としわ取り注射によってできたしこり		
相談内容	<p>1年半前、ネットで調べた美容クリニックに行った。ほうれい線としわ取りで、27万円支払って、その日に治療を受けた。血液採取をし、眼の上下とほうれい線にコラーゲン注射をした。</p> <p>半年経過した頃からしこりができ、顔の皮膚が突っ張って、ゴワゴワ感がでてきた。</p> <p>クリニックに苦情を言ったが、担当でないとわからないと言われた。別の病院で診てもらったら、「細胞増殖した所を壊すのは難しいので、しこりをなくすのは難しい。範囲も広いし、細胞であって異物ではないため、取りきるのは処置のしようがない。この方法はまだ症例が少なく、しこりが消えるかどうかはわからない。」と言われた。</p> <p>このまましこりが消えていけばよいが、残るとしたらいやだ。元の顔に戻すよう、補償を求めたい。 (30代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>しこりが消えるかについては、公益社団法人日本美容医療協会の見解を聞くよう案内しました。</p> <p>補償については、クリニックのウェブサイトを印刷し、契約時の書面を探し、医師から受けた説明を箇条書きにして、弁護士に相談するよう助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	医療サービス	販売方法	店舗販売等
タイトル	高額な包茎手術		
相談内容	<p>ネットで包茎手術の料金を調べたところ、保険が効かない場合でも一般治療費と美容整形を合計して20万円とあった。これなら支払えそうだと思う、3日前にクリニックに行ったところ、「あなたの場合は公立病院でも保険が効かない。」と言われ、ここでやるしかないと思った。「ネットで紹介しているのは最低ランク。もっときれいにするには、コラーゲンを最低でも4～5本打ち、口径差補正術と小帯形成術と陰茎スリミング術も必要だ。」と言われて、合計で205万円になった。</p> <p>その場で30万円支払い、残金はクレジットを組んで手術を受けた。</p> <p>後日、知人に10万円で手術した人がいたことが分かった。もうこれ以上支払いたくない。 (20代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>公立病院で診断を受けて、保険は効かないか、クリニックが言った手術は行われているか、必要な手術であったか、コラーゲン注射は必要かなどについて、医師の見解を聞くよう助言しました。</p> <p>また、契約時に説明されたことを箇条書きにするとともに、クリニックのウェブサイトを印刷し、それらの内容を検討して問題点があれば、例えば、消費者契約法による契約取消などをクリニックとクレジット会社に書面で通知して交渉することになることを説明しました。他に、弁護士に依頼する方法もあります。以上を助言したところ、相談者は、弁護士に依頼するとのことでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)