

解説

魅力的に見える美容医療サービスの広告。どんな注意が必要？

| トラブルになりやすい広告の特徴 |

- ① 数百円などの安い価格や無料カウンセリングなどによる誘い込み
- ② 効果の大きさの過剰なアピールや、必ず効果があるかのような表示
(ビフォーアフターの画像を加工するなど)
- ③ 条件や免責事項などの文字が小さい
(または広告には表示されていない)
- ④ インフルエンサーや有名人の名前を使ったPR投稿(ステルスマーケティング広告など)



魅力的に見える美容医療サービスの広告。どんな注意が必要？



美容医療クリニックの広告規制について

美容医療サービスも含めた医療機関のWEBサイト、メルマガ等について、次のような**表現は法律(医療法等)で禁止**されています。

| 法律(医療法等)で禁止されている表現 |

- データの根拠を明確にしないまま「満足度〇%」などと表示している
- 「モデル・女優の△△さんが当院で治療を受けました!」のような著名人との関連を強調する表現(比較優良広告)
- 「ビフォーアフター写真」のみを掲載し、治療内容やリスクなどの詳細な説明がない
※術前または術後の写真やイラスト等のみで通常必要とされる治療内容や費用、主なリスク等の説明が不十分なもの
- 「キャンペーン実施中! 今なら〇〇円」「期間限定で50%オフ」のような虚偽広告(誇大広告)

美容医療クリニックで生じるトラブル。 カウンセラーの案内に問題があるケースも

美容医療クリニックで生じるトラブルには、カウンセラーの案内に問題があるケースもあるようです。詳しくは以降のページを見てみましょう。

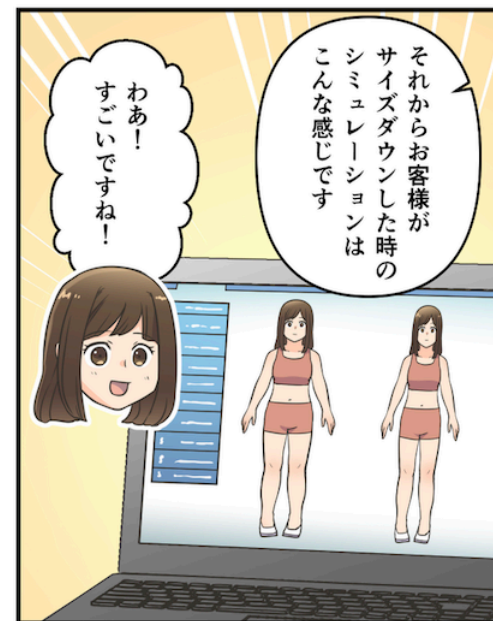
- ① ビフォーアフター等のイメージ写真による誘導
- ② 逃げづらい環境で契約を求める
- ③ 広告よりも高額なコースを勧める
- ④ 契約や施術を急かす

美容医療クリニックで生じるトラブル。カウンセラーの案内に問題があるケースも

① ビフォーアフター等のイメージ写真による誘導

パソコンやタブレットを使い、成功例の画像や自分の顔・体型のシミュレーション画像を次々と提示されます。

あくまでも「例」「イメージ」であるにもかかわらず、提示された消費者は、「施術を受ければ必ずこのようになる」「失敗しない」と思い込んでしまう(誘導されてしまう)可能性があります。



美容医療クリニックで生じるトラブル。カウンセラーの案内に問題があるケースも

② 逃げづらい環境で契約を求める

カウンセリング時に、契約条件や免責事項などが記載された書類を提示されます。

その際、「個室」「着替えた後」「裸の状態」など、断りづらい環境で契約をさせようとする場合があります。



契約(サイン)をしてしまうと、その後、返金できなかつたり違約金が発生してしまったりする可能性がありますが、カウンセラーから事前の説明がなく、「後から気づいたが泣き寝入りせざるをえなかった」とトラブルになってしまうケースがあります。

美容医療クリニックで生じるトラブル。カウンセラーの案内に問題があるケースも

③ 広告よりも高額なコースを勧める

広告を見て「1万円でできる」と思って申し込んだとしても、いざカウンセリングを受けると「こっちのコースじゃないと効果が出ない」「特別にモニター契約で安くできる」などと言って、より高額な施術費用のかかるコースを勧めてきます。

また、エステ契約などで多いトラブルとして、「通い放題」のコースに契約したが、いつも予約が取れず、ほとんど通えないといったケースもあります。



「本来は高額だが、今なら安くできる」といった勧誘の手口

値段を高く伝えただけで「今日申し込めば安くなる」など大幅に値引きをすることで、消費者に「とても良い買い物になる」と感じさせようとする狙いがあります(知覚のコントラスト効果)。

美容医療クリニックで生じるトラブル。カウンセラーの案内に問題があるケースも

④ 契約や施術を急かす

事例のカウンセラーのように、

- 「みんなローンを組んで施術している」
- 「全員が来てよかった！って言ってる」
- 「今やるのがお得」
- 「今やらないと間に合わなくなる」

などと根拠のない情報で消費者をあおる一方で、
免責事項やリスクなど必要なことを説明せず、
その場で契約をさせようとするケースがあります。



クリニックからローンを勧められる際のリスク

高額な場合、医療ローンなど分割払いを勧められることがあります。

「提携ローンがあるから手続きが簡単」

「審査が通りやすい」

などと言って、その場でローンの契約をさせようとしてますが、慎重に検討しましょう。



また、「年収は多く書いてもバレない」など、

偽るようにクリニックから指示される場合は明らかに悪質なため、絶対に契約しないでください。



クリニックからローンを勧められる際のリスク



美容医療サービスのトラブルは、10代も注意

成年年齢の引下げにより、10代でも美容医療に手が届きやすく、トラブルに巻き込まれる事例が増えています。

「手持ちのお金がない」と断ろうとしても、18歳以上だからとクレジット決済をさせようとしたり、ローンを組ませようとしたりすることがあります。また、未成年者でも「500円でエステのお試しができる」「無料カウンセリング」など手が届きやすく、トラブルに巻き込まれてしまう可能性があります。



クリニックからローンを勧められる際のリスク



美容医療サービスは、クーリング・オフや中途解約ができます！

医療脱毛などを含む一部の美容医療サービスは、
期間が1カ月を超え、金額が5万円を超える場合は特定商取引法が適用され、
契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフができます。
またクーリング・オフ期間を過ぎても、契約期間内であれば決められた金額を
支払うことで中途解約も可能です。

しかし、1回だけの施術など
契約期間が1カ月以下の場合や、低価格(5万円以下)の場合には
特定商取引法が適用されず、
その結果クーリング・オフもできないため、十分に注意しましょう。

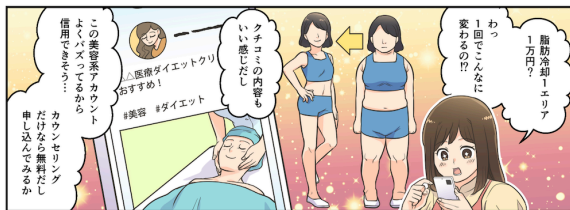


契約する前に気づくには

例えば、事例の主人公がトラブルに遭う前に気づくためには、以下のポイントに注意する必要があります。

①

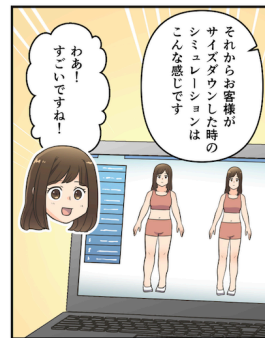
「脂肪冷却1万円」という広告



虚偽広告や誇大広告である可能性があるため、すぐ信用せず、よく確認する必要があります。また、驚くような安い価格でも、適用条件等が小さく表示されていることがあります。

②

クリニックで提示されるシミュレーション画像



ビフォーアフターの写真や、シミュレーション画像は、加工されたものであり、必ずしもそのとおりになるわけではないことを理解する必要があります。

③

カウンセリング時の書類や契約書の内容



カウンセリング時に書類へのサインを求められる場合があります。サインをすると、返金不可や違約金の支払いなどを求められることもあるため、条件や免責事項などを確認しましょう。契約書も同様に注意が必要です。

ポイント

こんな人は要注意！

美容整形が気軽にできるようになった一方で、美容医療サービスはネット広告増加などに伴い、消費者トラブルになるケースが増えています。

美容に興味のある人



SNS等の情報を
すぐに試したくなる人



雰囲気や場の空気に
流されやすい人



ほかにもある、様々な「美容医療サービスのトラブル」

事例のような「医療ダイエット」に関するトラブル以外にも、次のようなトラブルが生じることがあります。

■ 消費生活センターに相談が寄せられている美容医療サービスの例

- 医療脱毛
- ニキビやシミの除去
- 皮膚のシワやたるみの軽減
- 脂肪吸引や脂肪冷却
- 男性特有の施術(薄毛治療、ひげの医療脱毛、包茎手術等) 等

ほかにもある、様々な「美容医療サービスのトラブル」



やけど・傷など、身体に危害が及ぶトラブルのケース

施術によりやけどや傷が生じる危害も一定数発生しており、施術を受けるには十分な検討と慎重な判断が必要です。

トラブル・相談の例

- 美容外科でボトックス注射をした額の腫れが引かない。別の病院を受診したいが、施術した美容外科がカルテの開示請求に応じてくれない。
- 毛穴とニキビ跡の悩みがあり美容皮膚科で施術を受けたが、顔が赤く腫れてしまった。
- 美容外科クリニックで顔のリフトアップ手術と二重まぶた手術を受けたが、顔全体が内出血をおこし腫れが引かず仕事に支障が出た。二重まぶた手術も糸がはみ出したままだが、医師には「失敗ではない」と言われてしまった。 等

※政府広報オンライン「美容医療サービスの消費者トラブル サービスを受ける前に確認したいポイント」をもとに作成。

