

平成21年2月23日

湘南美容外科クリニック新宿院
相川 佳之 殿

社団法人全国消費生活相談員協会
理事長 下谷内 喜生子
〒108-8566
東京都港区高輪3-13-22
国民生活センタービル内

申入書

当協会は、内閣府（旧経済企画庁）から許可された社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務め、消費者問題の専門家で構成しています。また、平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる適格消費者団体の認定を受けた消費者団体です。

当協会では、業務の一環として週末電話相談やホームページによる消費者被害等に関する情報収集業務を実施しており、その中で、貴院での手術を予約した消費者から「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」・「手術予約に関する誓約書」及び「お見積書」（以下、「契約書」と称する。）を入手しました。当協会において当該契約書条項につき検討したところ、消費者の利益を一方的に害し消費者契約法10条等により無効となる不当な条項や消費者に誤認を与えるなど改善・是正が必要となる条項があることが判明しました。

さらに、貴院は、各地に存在する湘南美容クリニックグループ医院の本部としての役割を担っており、グループに属する各院に同一の契約書を使用させている実態（貴院に設置の全国共通のフリーダイヤルに確認）にあります。

したがって、契約当事者としてまたグループを統括する本部として、貴院に対して、貴院はもとよりグループ全体で使用している契約書につき、下記のとおり消費者の利益を一方的に害し消費者契約法10条等により無効となる不当な条項の使用を直ちに停止すること、消費者に誤った判断をさせる可能性が懸念される条項を改善・是正することを申入れます。

つきましては、本申入れに対する回答を平成21年3月19日までに、書面にて標記当協会まで送付いただきますようお願いいたします。本申入書並びに貴院からの回答の有無及び回答の内容は、当協会において公表することがあることを念のために申し添えます。

本件連絡先：社団法人全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室
TEL:03-3448-9736 FAX:03-3448-9830

記

はじめに

本契約に関しては、「契約書」であることが明確にされた書面の交付はされていない。消費者に対して、契約締結経過において交付されている書面としては、「お見積書」「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」「手術予約に関する誓約書」の三種類がある。

消費者に対する上記の交付書面のうち、主として契約条項に該当する記述がなされているものは、「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」である。「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」は、美容外科手術の申込みをする消費者に対して、事業者であるクリニックにおいて、あらかじめ一方的に定められている本件契約の契約条項を明示するために交付されているものと考えられる。

そこで、「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」の記載内容を中心に、本件契約における契約条項に関する記述と評価することができる記載部分について、消費者にとって一方的に不利益であったり、誤認や混乱を引き起こす部分について検討したうえで、下記のとおり使用の停止等を申し入れるものである。

第1 申入れの趣旨 — 使用停止を求める条項

1 「キャンセル料」などについて定める、貴院の「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」の記載について

- (1) 「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」において「連絡なくキャンセルの場合は、いかなる場合もキャンセル料が発生します。」と定める契約条項の使用を停止することを求める。
- (2) 「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」において「手術申し込み金は手術事前準備に当てさせていただきますのでご返金は出来ませんので予めご了承下さい。」との契約条項の使用を停止することを求める。
- (3) 「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」において「手術予定日より2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の50%、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の80%、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払頂きます。」と定める契約条項の使用を停止することを求める。

ただし、上記条項のうち、手術当日に関する条項については、キャンセル料を相当な範囲に限定した内容に変更した上で使用するよう、改善・是正することを求める。

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」

- ・ 連絡なくキャンセルの場合は、いかなる場合もキャンセル料が発生します。
- ・ 手術申し込み金は手術事前準備に当てさせていただきますのでご返金は出来ませんので予めご了承下さい。
- ・ 手術予定日より2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の50%、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の80%、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払頂きます。

2 「契約の申込から契約の締結に至る手続きの手順」について定める、貴院の「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」の記載について

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」において、「仮予約をされていても、その日付時間をご希望とされる他の患者様より手術申込金をご入金された場合、手術申込金をご入金された方の優先となりますので、仮予約されている方はお早めに手術申込金をご入金を戴けますよう、お願い致します。」「ご連絡が取れない場合でも、申込入金を優先とさせていただくことをご了承くださいませ。」と定める契約条項の使用を停止することを求める。

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」

「仮予約をされていても、その日付時間をご希望とされる他の患者様より手術申込金をご入金された場合、手術申込金をご入金された方の優先となりますので、仮予約されている方はお早めに手術申込金をご入金を戴けますよう、お願い致します。仮予約されている日付時間に申込みがあった場合は、クリニックより申し込みが重なったことをご連絡いたしますが、ご連絡が取れない場合でも、申込入金を優先とさせていただくことをご了承くださいませ。

第2 申入れの趣旨 — 改善・是正を求める条項

- 1 「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」の記載事項のうち、「当院では、安全な範囲内で手術を行っておりますが、万が一、予測外の経過や結果に対しては安全第一を最優先に考え最善の対処をする為に、輸血を行うことや総合病院等に搬送することがあります。」とする条項を改善・是正することを求める。
- 2 「お見積書」の記載事項のうち、「湘南美容外科クリニック〇〇院」との表示を改善・是正することを求める。
- 3 「お見積書」の記載事項で印刷してある「安心無痛麻酔」の表示を改善・是正することを求める。
- 4 「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」および、「お見積書」の「仮予約」「仮申込」「申込」「本申込」「手術日」「手術予定日」「手術予約日」などの表記を改善・是正することを求める。
- 5 「手術予約に関する誓約書」の記載事項のうち、
「私からの手術の依頼に対し、貴院担当医師から既往症・薬物に対する特異体質などの問診を受けて、手術・麻酔法その他の実施並びに今後の見込みなどについて詳しく説明していただき、よく理解しました。」
との条項を改善・是正することを求める。

第3 申入れの理由 — 使用停止を求める条項

- 1 使用停止申入れの趣旨1について
 - 1) 貴院におけるキャンセル料に関する契約条項の定めについては、下記のように整理することができる。
 - ① 仮予約の段階であっても、何の連絡もなく申込金支払日に申込金を支払わない場合には自動キャンセルとなり、キャンセル料を支払わなければならない。
 - ② どの段階でも、連絡なくキャンセルした場合にはキャンセル料が発生する。
 - ③ 申込金支払後のキャンセル・変更の場合には受領済みの金銭を一切返金しない。
 - ④ 手術申込金は、手術事前準備に当てるため一切返金できない。
 - ⑤ 手術予定日より2週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の50%、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の80%、手術日当日の変更・キャンセルについては手術代金全額のキャンセル料が発生する。キャンセルや変更の理由は問わない。

以上の整理から明らかなように、貴院の美容外科手術に関する契約条項においては、消費者に対して、仮予約以降、契約をキャンセルした場合、および契約内容を変更する際には、申込金の不返還および多額のキャンセル料を負担させる内容となっている。

2) 貴院の業務内容は、主として美容外科手術である。美容外科手術は、医療診療契約に基づいて行われるものである。医療診療契約は、判例上、準委任契約と認定されるのが通常である。美容外科手術は、身体に侵襲を加える医療行為を行うにあたり、医師の専門的な知見や技術に基づいて、現在の医療水準にしたがった医療サービスを提供することを契約の内容とするものであるから、判例で認められるような準委任契約であるとする解釈が、もっとも妥当なものであると考えられる。

3) 準委任契約に関して、民法では「各当事者がいつでもその契約を解除することができる。」(民法656条、651条)と定められている。したがって、契約当事者である消費者が「いつでもその契約を解除することができる」ことを妨げる内容の契約条項は、上記の定めに対し消費者の権利を制限し義務を加重するものであり、準委任契約の性質及び信義誠実の基本原則に反して消費者の利益を一方的に害とするものであって、消費者契約法に反し無効である(消費者契約法10条 民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする)。

貴院において用いられている手術申込金の不返還特約、およびキャンセル料に関する条項は、上記の消費者契約法の規定に照らすと、準委任契約の定めに対比して消費者の権利を制限し義務を加重するものであり、信義誠実の原則に反して消費者の利益を一方的に害する内容になっていると考えられる。

4) 第1 申入れの趣旨—使用停止を求める条項の1に記載してある条項が消費者の心理に及ぼす影響を考えると、消費者に対して、「美容外科手術をとりやめることによって多額の経済的負担が発生するから、手術を取りやめるのはかえって損になる」「美容外科手術の日程の変更をすると、多額の経済的負担が発生するから、変更しないで無理をしても手術を受けないと損をする」という負担感をいだかせ、消費者に対して、美容外科手術のキャンセルや変更をためらわせる方向で作用することになると考えられる。

つまり、一旦カウンセリングを受けに行き仮予約をした者が、美容外科手術を受けることについて再考して手術を受けないことにしたいと思直したとしても、経済的負担を考慮した場合には、無駄な出費をするだけになることから、美容外科手術を受けることを心理的に強制する方向に作用する条項であるということが出来る。

5) また、上記の各条項は、仮予約の際に定めた手術予定日に、病気・怪我・体調不良などの事情によって手術を受けるには望ましくない事情がある場合であっても、手術日を変更することをためらわせ、本来は手術を避けるべきである場合にも、手術を受けることを強制する方向に作用することも否定できない。

医療行為においては、専門家である医師には、患者の健康状態等を考慮して医学水準に照らして適切な施術をすべき注意義務が課されている。殊に身体への侵襲を伴う外科手術の場合には、常に合併症などの危険が伴うものであり、患者の手術当日の健康状態等を考慮し、手術に適した体調であることを確認して実施すべきことは、医師が尽くすべき当然の注意義務である。

ましてや、美容外科手術の場合には、急性期の病気の治療ではないため、体調不良を押しまで実施すべき緊急性も存しないし、万が一患者の身体に変調などが発生すれば、その生命・身体に取り返しがつかない結果が生じる危険性も否定できない。

さらに、美容外科手術には、以上のような緊急性の欠如と身体侵襲に伴うリスクに加えて、健康保険の適用がなく他の医療行為に比して高額な医療費の負担を求められるという特殊性も存在する。したがって、一旦申込をした患者といえども、本当に身体的・経済的な負担をしてまで手術を受けるべきかを十分に検討すべき時間が与えられてしかるべきである。そして、その結果、美容外科手術を望まなくなった患者に対してまで手術を強制する方向に作用するようにしなければならない理由は皆無である。

6) これまで述べたような理由から、美容外科手術においては、手術の時点で患者である消費者に、美容外科手術を受けることについて、自由な意思に基づく真の同意があることが、必要不可欠と考えられる（患者本人の自由な意思による同意がないままに行われる美容外科手術は、患者の身体に対し侵襲を行うものであることから、刑法上の傷害罪に関する違法性を阻却されないおそれもあり、刑事犯罪が成立する可能性も否定できない）。

したがって、患者に一方的な経済的な負担を求め、美容外科手術の実施を強制する方向に作用する契約条項は、信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害するものであることは明らかである。

7) 以上を踏まえて、貴院が使用している各条項につき、申し入れの趣旨の項目にしたがって、具体的申し入れの理由を述べることとする。

(1) 申し入れの趣旨 (1) について

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」における「連絡なくキャンセルの場合は、いかなる場合もキャンセル料が発生します。」と定める契約条項は、仮予約をした場合には、消費者（患者）から「仮予約を解除する」などの連絡がないまま、支払日までに申込金を支払わなかった場合であってもキャンセル料が発生する趣旨の条項であり、仮予約後は、契約の解消や手術日程などについての変更を妨げる方向に作用する条項にほかならず、消費者契約法 10 条に該当する。したがって、上記の条項は、その使用を停止すべきである。

前述した美容外科手術の特殊性から、仮予約後も消費者には熟慮の機会が与えられてしかるべきであり、一定時期までに申込金を支払わなかった場合には、契約はキャンセルされたと扱うのが相当である。これに反して、ひとたび仮予約をしてしまうと、その後思い直しても、キャンセル料は支払わなければならないというのは、美容外科手術の特殊性を無視し、消費者に対して一方的に不利益を強いるものにほかならない。

(2) 申入れの趣旨 (2) について

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」における「手術申し込み金は手術事前準備に当てさせていただきますのでご返金は出来ませんので予めご了承下さい。」との契約条項は、一旦申込金を支払った以後は、消費者に、契約の解除や手術日程などの変更を妨げる方向に作用する条項にほかならず、消費者契約法 10 条に該当する。したがって、上記の条項は、その使用を停止すべきである。当該申込金は、手術の対価の一部と考えられるのが自然であり、手術が実施された場合には手術料の一部に充当されるべきものである。

前述した美容外科手術の特殊性に鑑みるときは、手術実施までの間、申込みをした患者には、手術を受けるか否かについて自由な意思決定が保障されるべきであるから、手術が実施されなかった場合には、手術申込金は原則として患者に全額返還されるべきである。したがって、消費者に対して、手術申込金の手術料金への充当および手術不実施の場合の全額返金の定めを明確に表示すべきことが望まれる。

(3) 申入れの趣旨 (3) について

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」における「手術予定日より 2 週間前から前々日までの手術の変更・キャンセルは、手術代金の 50%、手術予定日前日の手術の変更・キャンセルは手術代金の 80%、手術当日の変更・キャンセルについては手術代金全額をキャンセル料としてお支払頂きます。」と定める契約条項は、契約の解除や手術日程などの変更を妨げる方向に作用する条項にほかならず、消費者契約法 10 条に該当する。

殊に、契約内容・日程の変更の場合には、上記の割合のキャンセル料を患者である消費者に負担させたいという趣旨のものである。たとえば、消費者が手術当日になって、体調不良のため手術を行うことができなかった場合には 100 パーセントのキャンセル料を負担させたいという趣旨で、さらに、変更後の手術日における手術費用を全額支払わせることとなる。このような条項は、明らかに消費者にとって一方的に不利益であり、消費者契約法 10 条に該当することは明白である。

以上のとおり、上記の条項は、消費者契約法 10 条に反するものであり、その使用を停止すべきである。

ただし、申入れの趣旨 (3) に関し、手術当日のキャンセルの場合のキャンセル料については、クリニック側も相応の準備をして当日を迎えていると考えられ、前日までのキャンセルとは区別して扱う必要があることから、以下に、手術当日のキャンセルの場合の申入れの内容と理由を説明する。

前述の通り、美容外科手術は、基本的に緊急性のない手術であることから、手術予定日に患者である消費者の健康状態が万全ではなく健康被害の生じるリスクがある場合には、健康が回復するまで手術を見合わせるのが相当であり、このことは診療契約上の当然の義務というべきである。そのため、患者が、手術当日の健康状態がよくないことを理由として、契約を変更または解除することも、美容外科手術の性質上当然に予定され

ている事態として、医療機関側はそれを甘受すべきである。したがって、病気や事故などやむを得ない事情による契約変更・解除の場合には、手術日当日であっても、原則として解除・変更の自由が認められるべきであり、キャンセル料は発生しないと考えるのが相当である。

ただ、手術当日に、純粹に消費者の自己都合による解除がなされた場合には、一定のキャンセル料の発生を認める余地がある。しかし、その場合でも、消費者契約法9条1項の以下の規定に基づいて患者には当該契約における平均的損害の範囲にとどめたキャンセル料を負担させるのが相当である。美容外科手術が当日キャンセルされた場合、クリニック側において相応の準備はされていたとしても、手術は実施していないのであるから、平均的損害が手術料金の100パーセントということはありません。

したがって、上記のキャンセル料に関する条項については、その使用を停止した上で、消費者の自己都合による当日キャンセルの場合に限って、同種の美容外科手術における平均的損害の範囲でキャンセル料を算出し、患者にはその範囲での負担を請求する内容の契約条項に改めるよう求める。

※消費者契約法第9条1項

「次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

- 一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

2 使用停止申入れの趣旨2について

1) 「担当医師制手術予約をお申込みされるかたへ」において、貴院の美容外科手術における医療診療契約を締結する手順に関する記述は、下記のように解釈することができる(ただし、「改善・是正申入趣旨4」のとおり、使用されている用語の不統一があるため、解釈上も不明確な部分があるが、これはここでは留保し、合理的な意思解釈に基づいて判断している)。

- ① まず、消費者は、貴院において、担当医師にカウンセリングを受けた上で、見積書の交付を受ける。ここで、手術内容、費用、手術希望日など、見積書に記載したものを受ける。
- ② この段階で、消費者が申込金の金額とその支払日も決められ、「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」と題する書面の交付を受ける。
この段階のことを「担当医師制手術予約をお申込みされるかたへ」では「仮予約」と説明している。
- ③ ②で決められた支払日までに申込金を支払うことによって、「仮予約」は正式な「申込」となる。
- ④ 消費者が、貴院に対して何らの連絡をすることなく、申込金の支払日までに申込金を払わない場合には、仮予約は自動的にキャンセルされることになる。

- 2) 契約成立時期について、以上の手続経過から法律解釈としては、貴院が「仮予約」と説明しているものは、「申込の予約」であり、消費者が申込金を支払日までに支払うことによって本件契約は成立するものと解釈することができる。
- 3) 一方、「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」では、消費者が仮予約した場合であっても、「仮予約をされていても、その日付時間をご希望とされる他の患者様より手術申込金をご入金された場合、手術申込金をご入金された方の優先となりますので、仮予約されている方はお早めに手術申込金をご入金を戴けますよう、お願い致します。仮予約されている日付時間に申込みがあった場合は、クリニックより申し込みが重なったことをご連絡いたしますが、ご連絡が取れない場合でも、申込入金を優先とさせていただくことをご了承くださいませ。」と定められており、仮予約している消費者がいる場合であっても、重複して別の消費者からの仮予約を競合して受け付けることができること、そして、その場合には仮予約で定めた申込金の支払日とはかかわりなく、「先に申込金を入金したものが優先される」と定められている。
- 4) さらに、(不当条項であることは別におくとして) 消費者が貴院に対して連絡することなく申込金を支払わなかった場合には、当然に消費者はキャンセル料を支払わなければならないものとまで定められている。
- 5) 「仮予約」は、一種の契約であり、契約当事者は契約内容に拘束されるものである。したがって、「仮予約」した消費者としては、「申込金の支払期日までに申込金を支払うことによって、予約した日時に美容外科手術を受けることができる」という趣旨の合意をしたと認識するのは当然であり、当該消費者は、申込金支払日までに申込金を支払えば、仮予約した時の内容にしたがった手術を受けることができるものとするのが自然である。そのような理解のうえで、消費者は、支払日までに申込金を支払うための資金準備などを行うことになるわけである。
- ところが、仮予約した同一の日時に美容外科手術を希望する別の消費者が現われた場合には、貴院には、上記の仮予約を守る義務はなく、別の消費者からも重複して仮予約を受け付けることができ、その場合には、先に申込金の支払をしたものが優先されることとされている。別の消費者から重複した「仮予約」を受け付けた時点では、当該消費者の「仮予約」における申込金の支払期限が到来していない場合であっても、別の消費者が、当該消費者に先立って申込金を支払えば、当該消費者は「仮予約」による予約した日時に手術を受けられる権利を失う結果となる。
- これは、消費者との間で合意した「仮予約」について、消費者には拘束力を主張しながら、業者である貴院については守る義務がないものとしたものにほかならない。
- 6) 以上の「仮予約」に関する取り扱いは、消費者にとって一方的に不利であり、事業者である貴院にとって一方的に有利であり、信義則に反するものである。
- したがって、当該条項については使用を停止するよう求める。

第4 申入れの理由 一 改善・是正を求める条項

1 改善・是正申入趣旨1について

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」の「当院では、安全な範囲内で手術を行っておりますが、万が一、予測外の経過や結果に対しては安全第一を最優先に考え最善の対処をする為に、輸血を行うことや総合病院等に搬送することがあります。」との記載は、貴院における美容外科手術について、「安全なものである」かのような誤認を与える内容となっている。また、この記載は、貴院が手術に関するリスクを説明し、インフォームドコンセントを尽くしたかのような表記になっている。

身体に侵襲を加える医療行為である手術は、それがどのような内容のものであっても、合併症などを含む危険性を伴うものである。したがって、診療契約において、医師には、身体に侵襲を加える医療行為を行うに当たっては患者に対して適正な説明義務を尽くした上で同意を得ることが義務付けられている。

したがって、貴院における美容外科手術が「安全なもの」であるかのような誤認を与える記述は、適正な説明義務の履行とは相容れないものであり、是正することを求める。

また、インフォームドコンセントに関しては、説明用の正式な書面を用意すべきであるから、別途適正な書面を使用して、必要かつ十分なインフォームドコンセントを行うことを求める。

2 改善・是正申入趣旨2について

貴院では、「お見積書」に「湘南美容外科クリニック〇〇院」と表示している。これによって、消費者は、本件医療診療契約が、「湘南美容外科クリニック」との契約になるものと誤認することになりかねない。

「湘南美容外科クリニック」は、法人としては実在しておらず、本件医療診療契約を締結することになったとしても、「湘南美容外科クリニック」が契約当事者となるわけではない。

本件医療診療契約は、「湘南美容外科クリニック」と称するグループに参加している各個別のクリニックの開設者である医師個人あるいは開設者である医療法人との契約となるものである。それにもかかわらず、「お見積書」等の一連の書類には、「湘南美容外科クリニック〇〇院」と表示されているに留まっている。その結果、消費者は、医療契約に対して法的責任を負う主体であるクリニックがどこであるかを正確に認識することができない。契約に関して問題が発生する場面として典型的な場合には、医療上の事故が発生した場合である。このような場合に、消費者が医療診療契約を締結した相手方について正しく認識することができない状況は大きな問題である。

したがって、消費者が医療診療契約を締結する相手方が誰かを誤認するおそれがないように、クリニックの開設者を正式な名称で表示するよう是正するよう求める。具体的には、クリニックの開設者が個人の医師である場合には、開設者である医師の氏名、法人である場合には法人登記上の正式名称を表示するよう是正されることを求める。

3 改善・是正申入趣旨3について

「お見積書」には、「安心無痛麻酔」との文字が印刷されている。本件表記は、貴院で美容外科手術を受けようとする患者である消費者に対して、貴院における美容外科手術で用いられる麻酔は「安全なもの」であり「安心である」との誤認を与える表示であるといわざるをえない。

美容外科手術も含む外科手術において、麻酔による事故は決して少なくはないのが現状であって、「安心・安全」と言い切れるものではないし、医学上の概念や用語においても「安心無痛麻酔」というものは存在しない。

また、手術についての患者からの同意を得るために説明すべき内容の中には、麻酔に伴う危険性の説明も含まれるのであり、それにもかかわらず、見積書に「安心無痛麻酔」との表示をすることは、美容外科手術について患者である消費者に対して説明する際に、手術のために使用する麻酔は「安心であり安全なものである」「危険性はまったくない」との誤った説明をしているのではないかとの疑問も禁じ得ない。

したがって、美容外科について契約を締結するに当たっては麻酔の危険性についても具体的に説明を尽くすべきこととあわせて、消費者に誤認を与える「安心無痛麻酔」との表示を是正するよう求める。

4 改善・是正申入趣旨4について

「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」には、貴院との間で美容外科手術の医療診療契約を締結する際の手順について記述されている。

それによれば、まず、貴院の担当医師からカウンセリングを受けた上で「お見積書」の発行を受けると共に、仮予約をすることになるように読める。仮予約の際には、「お見積書」に記載されている「手術日」が、契約が正式に締結された場合には、手術日になるように解釈できる。

仮予約の際には、「申込金」の金額と支払日が決められる。申込金の支払日までに申込金を支払えば、仮予約は「本申込」となるかのように説明されている。

ところが、「担当医師制手術予約をお申し込みされるかたへ」、「お見積書」では、「仮予約」「仮申込」「申込」「本申込」「手術日」「手術予定日」「手術予約日」などの用語が混乱して用いられており、理解を妨げる状況となっている。また、正式な契約が成立する時点については何も触れられていない点も、消費者にとってはわかりにくく問題である。

したがって、用語の統一を図り、契約成立日を明確化するなど、消費者にとって明確かつ平易であるように是正することを求める。

5 改善・是正申入趣旨5について

「手術予約に関する誓約書」における「私からの手術の依頼に対し、貴院担当医師から既往症・薬物に対する特異体質などの問診を受けて、手術・麻酔法その他の実施並びに今後の見込みなどについて詳しく説明していただき、よく理解しました。」との条項は、医療を受ける患者が医師から説明を受けて納得したことを示す趣旨と考えられる。

医療診療契約においては、医師にはインフォームドコンセントを尽くすべき契約上の

義務がある。身体に侵襲を加える医療行為においては、医師は十分な説明をした上で患者から同意を得ることが必要とされている。この説明義務を十分に尽くしていなかった場合には、説明義務違反に該当することとなり、債務不履行の一種として損害賠償責任が発生することになる。

ことに、美容医療（外科手術）においては、緊急性のない身体に侵襲を加える医療行為であることから、医師の説明義務は重いものであり、医師としては、患者に対して十分な説明をすべき義務があるものと考えられる（美容外科に関して説明義務違反に基づく損害賠償責任を認めたものとしては、横浜地判平成15.9.19判例時報1858-94、東京地判平成9.11.11判例時報986-271など）。

しかし、上記説明義務を尽くすためには、具体的な手術内容や方法、危険性、他の方法との比較などについて具体的な説明をすべきことが必要であるとされている。

一方、「手術予約に関する誓約書」における記載内容は、具体的な説明内容については一切記述がされておらず、患者に対してどのような説明を行ったのか、患者が正しく認識した上で同意をしたものと評価できるか、という点において、極めて不十分なものであるといわなければならない。

したがって、「説明に対する同意」にかかる書面としては、1で述べたインフォームドコンセントに関する書面として別に用意し、医師から患者に対して説明すべき事柄について、個別・具体的な説明内容について明記した内容のものに是正するよう求める

以 上