

## 医療安全支援センターにおける業務の評価及び質の向上に関する研究

### — 医療安全支援センターにおける美容医療分野の苦情・相談事例の分析 —

研究代表者 児玉 安司 東京大学大学院医学系研究科医療安全管理学

#### 研究要旨

医療安全支援センター（以下「センター」という。）は、医療に関する苦情・相談への対応をしており、全国のセンターで年間9万件の苦情・相談が寄せられている。

医療に関する苦情・相談の中で、美容医療分野の苦情・相談は、通常の保険診療等に関するものとは異なる特徴を有していると考えられる。そこで、全国のセンターへのアンケート調査によって美容医療分野の苦情・相談事例を収集して特徴を検討した。

美容医療分野の苦情・相談事例においては、医療行為・医療内容に関する事例の他、費用に関する苦情・相談事例や法令等への抵触が疑われる苦情・相談事例があった。センターから警察に情報提供するような事例も集まった事例中の5%程度あった。

美容医療分野の苦情・相談対応においては、当該医療機関との情報共有にとどまらず、消費生活センターや公的機関と連携して対処する必要性もあり、センターの相談員にも対応のための知識とスキルの集積が必要である。

#### A 研究目的

近年、美容整形に関するトラブル事例が報道されているが、報道だけから問題事例の全貌を把握することは困難である。

また、美容医療に関する苦情・相談事例は、通常の医療に関する事例とは異なる特徴を有していると考えられる。

そこで、全国のセンターにおける美容医療分野の苦情・相談事例の内容をアンケート調査によって収集し、その特徴を検討した。

⑧相談者から聞いた事案の経緯

⑨相談員の対応

⑩事例にみられる課題

⑪情報提供有無（課内、消費生活センター、同じ組織の他部署、医療機関、警察、その他）

①から⑦並びに⑩及び⑪については選択式とし、⑧及び⑨については記述式で回答を集めた。

実施期間：平成28年9月から11月まで

対象期間：平成27年4月から平成28年3月まで

#### B 研究方法

医療安全支援センターの現状を把握するため、「医療安全支援センター総合支援事業」により毎年実施している「医療安全支援センターの運営の現状に関する調査」において、美容医療に関する調査項目を設け、各支援センターからの回答を求めた。

具体的な質問項目は以下のとおりである。

①相談者

②患者の性別

③患者の年代

④患者の受けた医療サービス

⑤患者が医療を受けた場所

⑥相談内容の分類

⑦消費生活センターからの紹介

#### C 研究結果と分析

調査の結果、145例の苦情・相談事例が集まった。

①相談者

患者本人 104件

医療機関 3件

家族 13件

消費生活センター 12件

知人 4件

不明 9件

相談者について、患者本人からの相談が70%以上であった。消費生活センターからの相談も12件あった。医療機関からの相談が3件あったが、いずれも他の医療機関が行っていることが法令等に抵触するかどうかの問い合わせであった。

## ②患者の性別

男性 32件  
女性 105件  
不明 8件

患者の性別については、70%以上が女性患者の事例であった。

## ③患者の年代

10～20代 4件  
30～40代 23件  
50～60代 25件  
70～80代 8件  
不明 85件

電話による相談からは年代が不明なことも多いが、50～60代が最も多い結果となった。

## ④患者の受けた医療サービス

【毛】縮毛、脱毛等 11件  
【切除・レーザー】しみ、あざ、ほくろ、入れ墨除去、デベソ、いぼ、こぶ等 17件  
【整形】二重・目もと、鼻形成、口もと・口唇、耳、フェイスライン、しわ・たるみ等 45件  
【歯】審美歯科等 18件  
【脂肪】脂肪吸引等 4件  
【形成】豊胸・縮乳、包茎、婦人科形成等 9件  
【汗・におい】わきが、多汗症等 3件  
【それ以外】 38件

美容医療分野の多様な医療サービスについて、苦情・相談が寄せられたが、【整形】に関するものが全体の31%であった。【それ以外】の中では、アートメイクに関するものが9件と目立った。

## ⑤患者が医療を受けた場所

病院 7件  
診療所 98件  
それ以外 17件  
不明 23件

診療所が全体の3分の2以上であった。

## ⑥相談内容の分類

医療行為・医療内容 85件  
コミュニケーションに関すること 6件  
医療機関等の施設 1件  
医療情報の取扱 0件  
医療機関の紹介、案内 7件  
医療費（診療報酬等） 29件  
医療知識等を問うもの 3件  
その他 14件

医療行為・医療内容に関する事例が59%であり、

次いで、医療費（診療報酬等）が20%であった。

## ⑦消費生活センターからの紹介

29件

20%の事例が、消費生活センターから医療安全支援センターに紹介された事例であった。

## ⑩事例にみられる課題

医療機関の説明に問題がある 38件  
医療法等に抵触する 24件  
患者の行動に問題がある 3件  
契約に問題がある 17件  
後遺障害がある 21件  
その他 33件  
不明 9件

医療機関の説明に問題があると考えられる事例が26%と4分の1以上であった。また、法令に抵触すると考えられる事例が17%もあった。

## ⑪情報提供の有無（複数回答）

課内 115件  
消費生活センター 13件  
同じ組織の他部署 16件  
医療機関 18件  
警察 7件  
その他 9件

課内に留まらず、外部に情報提供をした事例が一定数あった。警察に情報提供した事案が5%あった。

## D 考察

### 1 医療費を巡るトラブル

美容医療分野の医療は自由診療であることが多く、費用を巡ってトラブルが発生しうる。145事例の中には、以下のような費用を巡る相談があった。

目のしわのたるみが取れるリフトアップ注射で700万円、しわ取りと称してほうれい線に注射2本で数百万円、豊齡線に対してリフトアップ注射で60万円（延滞時には年利28%の遅延利息）、リフトアップ注射で400万円、しわ取り注射で190万円、ほくろ除去280万円、ヒアルロン酸注射4か所で120万円、など

自由診療の場合、費用は医療機関が自由に決められるが、美容整形外科領域の苦情・相談事例からは常識的に考えて過大と思われる費用が請求されている事例が散見される。

## 2 思わしくない結果が発生したという苦情・相談

医療は、結果を保証するものではないが、美容医療分野は疾患等の治療ではなく、審美的な観点からの改善が求められているので、患者の主観的な希望と異なっていたり、ましてや障害が残ったりすれば、苦情になりやすい。

調査結果でも、⑥相談内容の分類についての回答で「医療行為・医療内容」との回答が最も多かった。

具体的な相談内容としては以下のものがあつた。

二重にする手術後の腫れ、豊齡線に対してリフトアップ注射でこぶのような腫れと青あざ・痛み、「FGF注入療法」で腫れ・痺れ・痛み、アートメイク後の腫れ、二重瞼の手術後の視力低下や傷痕、二重瞼の幅を広くし目を大きくする手術後に目のへこみ及び目が大きくなりすぎた、ヒアルロン酸注射後の両目の下の腫れ・下眼瞼のくぼみ・顔面神経麻痺が疑われる症状・アナフィラキシー、顎手術後の腫れや痛み、豊胸術後の腫れ及び再手術後のケロイド、ホワイトニングのためのマウスピースとかぶせものを使用した後の顎関節症、美容外科の唇の手術で唇の痺れ、フェイスリフトの美容整形手術後の痛みと圧迫感、しわ取りの注射後の腫れ、レーザー治療後の色素沈着、ダイヤモンドピーリング後の顔の腫れや脱毛、目の下へのスーパーヒアルロン酸注入後の内出血、脂肪吸引後のMRSA感染・皮膚の化膿、歯肉の黒ずみを取る薬剤を使用後に顔がやけどのようになった、シミ取り術後にシミが大きくなった、顔のレーザー脱毛後の腫れ・発赤、眼瞼下垂の手術後の腫れ・結膜炎、刺青除去のレーザー治療後の皮膚のケロイド化、包茎手術後の激しい痛みと出血、足の刺青と眉のアートメイク後の足の痺れ、涙袋形成術でのヒアルロン酸注射後の腫れ、脱毛エステサロンでの脱毛後のかゆみ・発赤・色素沈着 など

患者は、美容医療分野の医療を受けるにあたり、後遺障害が残るリスクを想定していないことが多いと考えられ、事例からも事前の説明が不十分（又は効果のみを強調しているもの）であると可能性がある事例が散見された。また、思わしくない結果が生じた場合の対応を当該医療機関では行ってくれないとする苦情事例もあり、診療情報提供が適切に行われないうえに他院では対応困難となる事例もある。

思わしくない結果が生じた場合には、当該医療機関の適切な対応を促すなど、センターが積極的な役割を果たすことが期待される。

## 3 法令等に抵触していることが疑われる事例

法令等に抵触していることが疑われる事例が多いのも美容医療分野の苦情・相談事例の特徴である。

具体的には、医師以外の者による医療行為が疑われる事例が145事例の中で、20事例と多くみられた。その他にも、管理者が常勤ではないことが疑われる事例や不適切な広告がなされている可能性がある事例が散見された。

センターは、医療監視部門と連携した行政指導的機能を有するので、法令等に抵触していることが疑われる苦情・相談を行政指導の一つの契機にすることが可能である。

患者側の意見のみでは客観的な実態を即断することは困難であるが、美容医療分野の苦情・相談事例において、法令等への抵触が疑われる事例が少なからず見られることから、今後の対応のあり方を検討すべきである。

なお、事例の中には、既に閉院してしまったものや立入検査等の後に閉院してしまう事例もあった。閉院と開院を繰り返す事業者が存在する可能性が否定できず、地域における実態の継続的な把握がセンターに期待される。

## E 結論

美容医療分野の苦情・相談事例において、医療行為・医療内容に関する事例の他、費用に関する苦情・相談事例や法令等への抵触が疑われる事例があつた。

当該医療機関だけではなく、消費生活センターや公的機関と連携して対処することを考慮する必要がるとともに、今後も、事例の収集を通じて、相談員に必要な知識とスキルを集積していく必要がある。

## 謝辞

この報告をまとめるにあたってご協力いただいた天野良氏に謝意を表する

## F 健康危険情報

特になし

## G 研究発表

1. 論文発表
  2. 学会発表
- 特になし

## H 知的所有権の取得状況

特になし

# 美容医療の事例報告

運営調査と併せて美容医療について、以下の点について調査を行った。

調査期間：2016年9月～11月

集まった事例：145事例

集まった事例について、個人情報や自治体が特定されない形にして、相談の傾向と対応の留意点がかかるように事例をまとめた。来年度以降、事例提示の様式を決め更なる事例の利活用を行っていく。

## ●調査項目

【相談者】 本人、家族、知人、医療機関、消費生活センター、不明

【患者性別・年代】 男性、女性、不明

10代未満、10～20代、30～40代、50～60代、70～80代、90代以上、不明

【患者の受けた医療サービス】

【整形】 二重まぶた・目元、鼻形成、口元・口唇、耳、フェイスライン、しわ、たるみ等

【形成】 豊胸、縮乳、包茎、婦人科形成等

【脂肪】 脂肪吸引等

【切除・レーザー】 しみ、あざ、ほくろ、入れ墨除去、デベソ、いぼ、こぶ等

【毛】 縮毛、脱毛等

【汗・におい】 わきが、多汗症等

【歯】 審美歯科、インプラント等

【患者が医療を受けた場所】 病院、診療所、それ以外、不明

【相談内容の分類】

医療行為・医療内容、コミュニケーションに関すること、医療機関等の施設、医療情報の取り扱い、医療機関の紹介・案内、医療費（診療報酬等）、医療知識等を問うもの

【相談概要】 自由記述

【相談対応】 自由記述

【相談にみられる課題】

医療法に抵触する、後遺障害がある、医療機関の説明に問題がある  
患者の行動に問題がある、契約に問題がある、その他、不明

## ●基本情報結果（事例報告 145）

相談者	結果	患者性別	結果	患者年代	結果	場所	結果	生活セからの紹介	結果
本人	104	女性	105	10～20	4	診療所	98	あり	29
家族	13	男性	32	30～40	23	病院	7	なし	116
消費生活	12	不明	8	50～60	25	それ以外	17		
知人	4			70～80	8	不明	23		
医療機関	3			不明	85				
不明	9								
合計	145		145		145		145		145

受けたサービス	結果	分類	結果	課題	結果	情報共有	結果
整形	45	医療行為医療内容	85	医療法に抵触	24	課内	115
形成	9	コミュニケーション	6	後遺障害	21	消費生活セ	13
脂肪	4	医療機関等の施設	1	説明に問題	38	同組織他課	16
切除	17	医療情報の取り扱い	0	患者の行動	3	当該施設	18
毛・脱毛	11	医療機関の紹介	7	契約に問題	17	警察	7
汗・におい	3	医療費	29	その他	33	その他	9
歯	18	医療知識を問う	3	不明	9		
合計	145		145		145		178