

特定継続的役務提供（美容医療分野）Q&A

（注）当庁としての一般的な解釈を示すものであり、個別事案に関する法令適用の有無を回答するものではありません。

1. 特定継続的役務提供の該当性

（1）政令で定める期間・金額

問1 コース契約を締結せずに、その都度、複数回にわたって特定継続的役務提供について政令で定める期間・金額の要件（1か月超・5万円超）に該当しない範囲での治療及び支払いを繰り返す場合について、一連の治療が結果として1か月以上にまたがり、消費者の支払い総額が5万円を超えてしまうようなケースは、法の適用対象になりますか。

（答）

コース契約を締結せずにその都度治療を行う場合、治療の継続について消費者が自由に選択することが可能である場合には、特定継続的役務提供に該当しない範囲での契約を繰り返しているものと判断されることとなります（※）。

（※）同様の考え方から、例えば月謝制の学習塾や家庭教師なども、特定継続的役務提供には該当しないと解されています。

一方、契約の実態から、治療の継続について消費者の選択の自由が妨げられていると認められる場合には、たとえ外形的には複数の契約に基づいて治療が行われる場合であっても、これら複数の契約が実質的に一体であると判断され、法の適用を受ける場合があります。実質的に一体であるとみなされた一連の契約が特定継続的役務提供に該当すると判断されるような場合においては、初回の治療の契約が行われる時点において、特定商取引法で規定されている書面交付等の義務や勧誘規制等が課されることとなります。

このように、コース契約を締結せずに複数回にわたって治療を行う場合、トラブルを避けるためには、消費者に対し、継続して来院し治療を受けることについての拘束はなく、消費者の自由な選択に委ねられているという点を明確にすることが望ましいと考えられます。

問1-1 特定継続的役務提供の要件に該当しない範囲でコース契約を締結して治療を行っていた場合に、期間の延長や内容の追加によって結果的に要件に該当することとなった場合は、法の適用対象となりますか。

(答)

基本的には新たに契約が締結された場合と同様に考えます。具体的には、変更により追加となった部分の契約内容が政令で定める期間・金額の要件を満たす場合には、契約変更の時点で、特定商取引法の規定に基づき所定の書面を交付する必要があるほか、消費者がクーリング・オフや中途解約ができることとなります。

ただし、変更により追加となった部分の契約内容が期間・金額の要件に該当しない場合であっても、当初から当然に契約の延長が予定されている場合等、変更後の契約が当初の契約と実質的に一体であると判断される場合には、規制の対象と判断され、当初の時点で特定商取引法の規定に基づき書面交付等の義務が課される可能性があります。

問2 複数の治療の契約が「実質的に一体」と判断される場合とは、具体的にどのような場合が該当するのでしょうか。

(答)

問1-1で述べたとおり、治療の継続について消費者を拘束する事情が存在し、消費者の選択の自由が妨げられていると認められる場合であり、契約の実態から客観的に判断されることとなりますが、例えば、以下のような場合が該当する可能性があります。

- ・ 入会金、施設利用料等の名目で高額の初期費用を徴収しており、当該費用がその後の複数回にわたる治療の対価の一部であると判断される場合
- ・ 「次回も来院しなければ後遺症が残る可能性がある」、「当院でなければ治療できないので、他の病院にいったら駄目」と告げる等、消費者に対し継続的に治療を受けることを事実上強制するような場合
- ・ 契約の当初時点において、例えば1か月を超える期間をかけて使用される分量の医薬品（美容を目的とするものに限る。）や健康食品等を関連商品として販売し、医師の指導の下で服用等を行うものとしている場合等、関連商品の販売が治療と一体をなすと判断される場合（※問3も参照）

問2-1 その都度治療を行う場合において、初回の治療時にインフォームドコンセントの一環として、例えば「一般的には2か月おきの治療を5回程度行うことで治療が完結する」等と告げて治療の見通しを伝える行為は、消費者の選択の自由を妨げていることになりますか。

(答)

単に治療の方針・見通しを伝える行為であれば、一般的には消費者が適切に商品・役務の選択を行うために必要な情報提供を行っているものと考えられますので、それ自体が直ちに実質的に消費者の選択の自由を妨げていることにはなりません。

仮に、消費者に同意書の提出を求める場合は、提示した治療の方針・見通しに基づいて初回の治療を受けることについてののみ同意を求める内容であれば、次回以降の来院・治療について拘束をすることにはなりません。

一方で、消費者に対して同一の病院で継続的に治療を受けることや、複数回にわたる治療の対価を支払うことについてあらかじめ同意させるような場合は、実質的に消費者の意思決定を拘束しているものと判断される可能性があります。

問2-2 「次は〇〇(1か月以上)後に来てください」と告げ、消費者に治療の予約をさせる場合は、実質的に消費者の選択の自由を妨げていることになりますか。

(答)

上記のように告げる行為は、一般的には治療計画や病院運営その他の観点から、仮に消費者が次回の治療を受けることを選択した場合に適切と考えられる時期について情報提供を行うという趣旨が明確であれば、このように告げる行為があったこと自体をもって、直ちに実質的に消費者の選択の自由を妨げていることにはなりません。

問2-3 一定期間（1か月以上）の経過後に治療の経過観察を行うために消費者
に来訪を要請する場合は、実質的に消費者の選択の自由を妨げていることになり
ますか。

（答）

このような場合、消費者にとっては必ずしも当該病院等を選択して治療を受け
ることが強制されているとまではいえないことから、それ自体をもって直ちに実
質的に消費者の選択の自由を妨げていることにはなりません。

ただし、初回の契約において、その後の経過観察に係る治療の対価を徴収して
いる場合や、定期的に経過観察を行うと称して、その後長期にわたって継続的に
来院・治療を行うことを消費者に対して事実上強制していると認められる場合な
ど、実態によっては、実質的に消費者の選択の自由を妨げていると判断される可
能性があります。

問2-4 経過観察の結果を踏まえ、継続して次の段階の治療を行うこととした場
合は、「実質的に一体」の契約を結んだことになりますか。

（答）

経過観察を行った後の治療の継続について消費者の自由な選択が確保されてい
る限りにおいては、経過観察を行ったことのみをもって「実質的に一体」であるこ
とにはなりません。

問3 病院等における治療は1回限りであるものの、①無料でアフターサービスを行うこととしている場合や、②関連商品を販売する場合に、特定継続的役務提供に該当することはありますか。

(答)

仮に病院において行われる治療が1回限りであっても、付随して提供される役務や関連商品を含めた契約全体の実態からみて、役務が継続的に提供されていると判断される場合は、特定継続的役務提供に該当することになります。

以下は、その具体例です。

① 無料でアフターサービス等を提供することとしている場合

このような場合は、当初の契約に基づき、消費者は一定の期間、無料でアフターサービス等を受ける権利を有していると考えられますので、当該期間が1か月を超えるような場合は、政令で定める期間要件に該当することとなります。

② 一定期間にわたって使用することを前提として医薬品等の関連商品(※)を販売し、当該関連商品の販売が治療と一体をなす場合

例えば、「治療にあたっては、この塗布剤を購入し自宅で2か月間にわたって毎日使用し続けることが必要」等と告げて、関連商品を販売して医師等の指導の下での使用を求めるなど、治療と関連商品の販売が一体をなすような場合、関連商品の使用期間が1か月を超えるような場合は、政令で定める期間要件に該当することとなります。

(※) 関連商品とは、「特定継続的役務の提供に際し特定継続的役務提供受領者等が購入する必要がある商品として政令で定める商品」をいいます。

問3-1 1回限りの治療を行う場合で、例えば長期持続型の薬剤を用いて治療を行うことで一定期間にわたって効果が持続することをうたっている場合に、政令で定める期間の要件に該当することはありますか。

(答)

一定期間効果が持続することをうたう行為は、治療の効果について単に説明を行っているにすぎないと考えられますので、それ自体をもって消費者の意思決定を拘束しているものことにはなりません。

問3-2 上記のように一定期間の効果の持続をうたっている場合であって、当初の契約の時点で治療の効果が薄れた場合に無料で治療を行うことを保証としている場合、政令で定める期間の要件に該当することはありますか。

(答)

問3の①において例示したとおり、このような場合、当初の契約に基づき、消費者は一定期間内に無料で治療を受ける権利を有しているものと考えられますので、一定の期間が1か月を超えるような場合は、政令で定める期間の要件に該当することになります。

(2)「美容を目的とするものであって、主務省令で定める方法」

問4 主務省令で定める美容医療の方法の中には、美容目的以外にも用いられるものもあると考えられますが、それらの方法が美容目的であるか否かはどのように判断されるのでしょうか。

(答)

ある医療行為が美容を目的とするものかどうかについては、個別のケースごとに当該医療行為の内容等に即して客観的、類型的に判断されることとなります。

主務省令で定める方法に該当する医療行為であっても、例えば傷病からの回復等を目的とするものであると認められる場合は、美容を目的とするものには該当しません。具体的には、例えば、病理検査を行ったうえで、悪性と判断してほくろを除去した場合などが、こうした場合に該当すると考えられます。

問4-1 外科手術後に手術痕の治療を目的としてレーザー治療を行う場合は、「皮膚を美化」するものとして特定商取引法の適用対象になりますか。

(答)

手術後の傷跡の治療は、その手術自体に付随して、その一環として行われるものであることから、当該治療の目的は、これを全体としてみれば患者の健康な状態の回復のために行われるものであって、「美容を目的とするもの」には該当しないと考えられます。

なお、仮に手術後一定期間が経過し、社会通念に照らして患者の健康状態が回復したと判断される場合において、傷跡の見え目が気に入らないといった理由で新たに治療を受けたときには、(治療に当たった医療機関が当該手術を行った医療機関と同じであるか否かを問わず) 当該治療は「美容を目的とするもの」として、ここでいう美容医療に該当し得るものと考えられます。

問4-2 挿入した糸を一定期間経過後に除去する治療は、糸を挿入する治療と一体として特定継続的役務提供に該当すると判断されるのでしょうか。

(答)

当初時点で糸の除去が当然に予定されている場合においては、2つの治療は実質的に一体と判断され、治療全体として政令で定める期間・金額の要件(1か月超・5万円超)を満たす場合には、特定継続的役務提供に該当することになります。

問5 エステについては「施術」、美容医療については「医学的処置、手術及びその他の治療」が該当するとのことですが、これら両者はどのように区別されるのですか。

(答)

「医学的処置、手術及びその他の治療」とは、医薬品の塗布や注射、患部の縫合等といった人体に対する一定程度の影響を及ぼすもので、医師等の資格を有する者でなければ行えない行為が該当します。

「施術」とは、アロマオイルの塗布等、医師の資格を有しない者でも行える行為であり、人体に対する影響が限定的であるものが該当します。

これらは、行為の主体や実施されている場所ではなく、あくまで行為の内容に基づいて分類されることとなります。

問5-1 レーザー治療により頭皮を活性化させ発毛や育毛を促す場合は、特定継続的役務に該当しますか。

(答)

発毛を促す治療については、「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し」という定義には該当しません。

また、育毛については、施術の一過程で「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し」に該当するものがありますが、これらが一過程に過ぎず、実現する目的が異なる場合には該当しません。

問5-2 脂肪の吸引は、機器を用いた刺激に該当しますか。

(答)

機器を用いて直接的に脂肪の吸引を行う場合であれば、上記には該当しません。

問5-3 メス等の手術器具を用いた治療は機器を用いた刺激に含まれますか。また、麻酔薬の使用は薬剤の使用に該当しますか。

(答)

メス等の手術器具や麻酔薬の使用は、美容を目的とする治療の一過程において用いられるものであり、これらを用いること自体が機器を用いた刺激又は薬剤の使用に該当することはありません。

問5-4 治療に伴い処方される痛み止めは、関連商品に該当しますか。

(答)

痛み止めや抗生剤については、美容を目的とする医薬品及び医薬部外品には該当しませんので、関連商品として契約解除の対象とはなりません。

一方で、美容を目的としない医薬品及び医薬部外品についても、役務の提供に当たり消費者が購入する必要がある場合は、その旨及び金額を契約書面において明示する必要がありますので、注意が必要です。

2. その他

(1) 重要事項への該当性

問6 消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について故意に告げなかったと判断される場合としては、具体的にどのような場合が該当しますか。

(答)

消費者の「判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」とは、消費者が契約を締結する場合又は解除をする場合の意思形成において重大な影響を及ぼす事項であって、当該契約に関連のある事項を指します。

具体的には、例えば、美容医療のコース契約の契約者の数が病院のキャパシティを大幅に超えているため、契約しても満足に予約が取れない状況にあること等が該当しうると考えられます。

なお、ここでいう「故意」とは、「当該事実が当該購入者等の不利益となるものであることを知っており」、かつ、「当該購入者等が当該事実を認識していないことを知っていること」をいいます。

(2) 単価の算定方法

問7 コース契約を締結した場合において、予約後当日無断で来院せず、治療できない場合など、消費者から治療についてキャンセルが行われた場合には、治療を1回分消化したのものとして取り扱っても構いませんか。

(答)

予約・キャンセルが行われた時期や、治療に当たって進めていた準備の程度について総合的に勘案した上で、当該キャンセルによって回避することができない損害が生じると認められる場合には、治療を1回分消化したものと取り扱うことに合理性があると判断されることもあります。

例えば、器具や薬剤の調達、スタッフの確保等の準備に数週間要する治療について、相当な期間前から予約していたにもかかわらず当日無断で来院しなかった場合等は、当該治療が行われたものと取り扱うことに一定の合理性があると考えられます。

問8 4回セットの治療について、4回で十分な効果が出なかった場合に追加で無料2回まで治療することとしていますが、中途解約が行われた場合、無料部分についてどのように単価を算定すればよいのでしょうか。

(答)

有料の治療に無料の治療をサービスとして付帯させて販売した場合、消費者はこの無料治療部分を含めて治療を受ける権利を有していることとなります。したがって、役務提供期間・金額はこの無料治療部分を含めて算定されます。

ただし、精算については交付書面に明記された単価で行うということになっていきますから、原則として、治療の対価に係る精算金は有料治療部分には発生しますが、無料治療部分には発生しないということになります。