

2024 年度全国協議会 Web 参加者申込時ご意見まとめ（一部抜粋）

「美容医療に関して、これまでに相談対応で困った経験や、今後の相談対応のために知りたいことがあったらお書きください」へ寄せられたご意見となります。

1. 白玉点滴やアートメイクの訪問看護ステーションでの実施

- **事例：** オンライン診療で指示された医師が、訪問看護ステーション体裁を取って美容医療（白玉点滴やアートメイク）を行っている事例。オンラインで医師の指示を受け、訪問看護ステーションで実施されているが、こうした施設の運営に関しては、法的・倫理的な問題や監視の範囲が不明確である。

- **課題：**
 - 診療所としての設立がなく、施設の運営方法が標準的でないため、法的な枠組みや適切な医療提供に関するガイドラインの整備が求められます。

 - 訪問看護ステーション内での美容医療施術の適正化、医師の指示をどの範囲で監督すべきか、現場での指導方法など。

 - こうした状況においては、保健所や行政がどのように関与すべきか明確にしていく必要がある。

2. オンライン診療と美容医療（痩身薬など）に関するトラブル

- **事例：** オンライン診療で痩身薬の処方を受けたが、高額で取り消しを求めたところ、「一度処方したものは取り消せない」と医療機関に断られた。
- **課題：**
 - オンライン診療での契約内容や処方のルール、キャンセルポリシーなどについて事前に明確に伝える必要がある。
 - 取り消しができないことが法的に正当であるか、消費者保護の観点でどこまで対応すべきか。
 - オンライン診療を行う医療機関に対するガイドラインや、医師と患者の適切なコミュニケーションの確保が求められます。

3. 自由診療における料金トラブル（ほくろの切除）

- **事例：** ほくろの切除を受けたが、前回は皮膚科での紹介で通常料金だったが、今回は形成外科で高額な料金が請求された。その後、病理検査で皮膚がんと診断され、保険が適用されるべきかという相談。
- **課題：**
 - 自由診療と保険診療の区別が不明確な場合があり、医療機関による料金説明の不十分さがトラブルの原因となる。

- 皮膚がんの診断後の治療について、自由診療から保険診療への切り替えについての理解不足が課題となる。
- 料金が高額な場合の契約内容や説明責任を医療機関に求め、患者に対しても十分な情報提供がされているかの確認が重要。

4. 美容医療における結果に対する不満（術後の期待と異なる結果）

- **事例：** 施術後に「期待した結果が得られなかった」「仕上がりに満足できなかった」という患者からの苦情。電話対応では患者の主観に頼ることが多く、判断が難しい。
- **課題：**
 - 美容医療は審美的な結果を重視するため、患者の主観的な満足度が重要だが、これをどのように判断するかが難しい。
 - 事前のカウンセリングや同意書、術前説明の重要性が増す。施術内容や予後について、患者の期待値を管理し、必要な説明を徹底することが求められる。
 - 施術を受けた医師への相談を勧める場合の適切な対応方法や、こういったアドバイスが患者にとって有益であるかの指針が必要。

5. 美容医療における医療事故や失敗の認識

- **事例：**美容医療で「失敗した」と感じる患者からの相談を受けたが、失敗の有無を判断することはできず、患者が訴訟を望んでいる場合の対応に困った。
- **課題：**
 - 美容医療における「失敗」の定義があいまいであり、医療事故とみなすべきか、単なる結果に対する不満に過ぎないのかの判断が難しい。
 - 施術の前後における同意書や説明書の重要性。医師がどれだけ丁寧に施術内容やリスクを説明したかが鍵。
 - 訴訟を希望する患者に対する対応、弁護士に相談するよう促すことはできても、医療機関とのやり取りや必要な証拠の収集に関してのサポートが求められます。

6. 美容医療における契約後のトラブル解決方法

- **事例：**契約後に美容医療のトラブルが発生した場合、消費生活センターではなく医療安全相談センターに案内されたが、どのように問題解決を進めればよいのか分からなかった。
- **課題：**

- 自由診療に関する契約トラブルは、消費者保護の観点からは消費生活センターに相談されることが多いが、医療に関連する場合は医療機関への相談が主になるため、対応窓口の案内に困ることがある。
- 美容医療と他の医療との境界があいまいであり、対応の基準やアクションが不明確な場合が多いため、専門の相談窓口やガイドラインが必要。

7. 医療従事者のモラルに関する問題

- **事例：**美容医療において医療従事者のモラルに欠ける行為（説明不足や不誠実な対応）が見られることが多い。
- **課題：**
 - 医療従事者の教育や指導が不足している場合、患者からの信頼を得ることが難しくなる。十分な説明や患者との信頼関係の構築が欠かせない。
 - これらの問題に対して、保健所や医師会がどのように介入できるか、改善のための方策を強化する必要がある。