

## 心理状態に着目した規定について

2021年2月12日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

坪田 郁子

## 【提案Ⅲ】今回の提案（事務局資料 35 ページ）について

## ii 以下のいずれかに該当する場合

## ③ 勧誘者が専門家

→専門家から言われたことに対する気持ちの動転

自分の希望を叶えるには従った方がよいという気持ち

相談者（消費者）の「専門家」に対する評価

…事例5 免疫療法でがんを治療するとするクリニックへの評価

「藁をも掴む思い」の相談者（消費者）にとっては、早く施術を受けなければならない、とあって契約を締結。

## 専門家とは？

- ・例えば国家（公的）資格の有資格者のような専門家だけを指すのか。
- 消費者が「専門家」と評価して、その専門家の説明によって、不安になり契約を締結する例
  - ・美容医療のカウンセラー（医師でも看護師でもない）
  - ・エステティックサロンのカウンセラー（エステティシャンでないこともある）
  - ・化粧品等を販売する、「カリスマメイクアップアーティスト」

## 《男性の美容医療の事例》

包茎かもしれないと思い悩んだ末、インターネットのホームページに包茎手術 10 万円と広告が出ていたクリニックへ、無料カウンセリングを受けに行きました。カウンセラーから「すぐに手術を受けた方がよい。大きく形よくするためのヒアルロン酸注入や傷を目立ちにくくするオプションも付けた方がよい」と勧められ、当日手術を受けてしまいました。高額なオプションを追加したため、100 万円を超える契約になってしまいました。

（出典：東京都消費生活総合センター「東京くらしねっと」平成 29 年 7 月 243 号）

- ※「①広告と勧誘が重要部分において不一致」に該当すると考えられるが、「本当にすぐに手術を受けた方がよいので伝えた。」という反論も考えられる。しかも、手術をしてしまったのであれば、事務局資料 37 ページ事例 4 のように、後日別の医師の診断結果を得ることも難しい場合がある。

※消費者が契約を締結したのは、「意を決してクリニックへ行ったら、専門家に明確に言われてしまった。高額ではあるが、ここで決断しなければ、やはり自分の悩みは解決しない。躊躇したら悩み続けることになるし、再びクリニックへ行くことも避けたい。」という気持ち。