

医政総発 0107 第 1 号

平成 28 年 1 月 7 日

都道府県  
各保健所設置市  
特別区 } 衛生主管部(局)長 殿

厚生労働省医政局総務課長

( 公 印 省 略 )

美容医療サービス等に関する苦情相談情報の活用について (依頼)

美容医療サービス等については、これまで、「消費者行政担当部局から提供された美容医療サービスに関する情報への対応について(依頼)」(平成24年3月23日付け医政総発0323第11号・医政医発0323第2号厚生労働省医政局総務課長・医事課長連名通知)、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」(平成25年9月27日付け医政発0927第1号厚生労働省医政局長通知)等にて適切な対応や周知を依頼してきたところです。

その後、美容医療サービスに関する身体被害を含む消費者トラブルが発生し続けていることを受けて、平成27年7月7日付けで、消費者委員会から厚生労働省に「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議(※1)」が出され、その中の建議事項3において、苦情相談情報の活用について言及されています。

これを踏まえ、改めて、下記のとおりご対応いただきますよう、お願いいたします。

記

長 崎 県
28.1.13
医政 第773号

1. PIO-NET 及び医療安全支援センターの情報活用について

「消費者行政担当部局から提供された美容医療サービスに関する情報への対応について(依頼)」において、消費者から寄せられた美容医療サービスによる健康被害等に関する情報の提供について、都道府県等の消費者行政担当部局と連携を図り適切に対応するようお願いしているところです。引き続き、消費

者行政担当部局との連携を図るとともに、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）及び医療安全支援センターへ蓄積された情報等を活用し、関係法令等に違反等する事案を適切に把握し、対応が必要な事案については医療機関への指導や立入検査の実施等を的確に行っていただくようお願いします。

なお、本日付で、消費者庁消費者安全課長から各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長宛てに、「消費者から寄せられた美容医療サービスによる健康被害等に関する情報への対応について（依頼）」通知が発出されているところですので、申し添えます。

## 2. 医療安全支援センターの相談窓口の周知について

「医療安全支援センター運営要領について」（平成 19 年 3 月 30 日付け医政発第 0330036 号厚生労働省医政局通知）（※ 2）別添「医療安全支援センター運営要領」の 4（6）において、医療安全支援センターの周知を図ることとしているところ、同センターの相談窓口が一層活用されるよう、同センターにおいて患者等の相談を受け付けていることについて周知をお願いします。

## 3. 行政手続法に基づく処分等の求めの仕組みの周知について

平成 27 年 4 月 1 日に施行された改正後の行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）では、同法第 36 条の 3 に新たに「処分等の求め」の規定（※ 3）が設けられました。本規定では、国民が、法令違反の事実を発見した際に、是正のための処分等を行政機関等に求めることができるとされております。こうした仕組みが活用されるよう、周知をお願いいたします。

### ※ 1 内閣府ホームページ

美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議  
[http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2015/0707\\_kengi.html](http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2015/0707_kengi.html)

### ※ 2 厚生労働省ホームページ

「医療安全支援センター運営要領について」（平成 19 年 3 月 30 日付け医政発第 0330036 号厚生労働省医政局通知）

<http://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/isei/i-anzen/hourei/dl/070330-2.pdf>

### ※ 3 総務省ホームページ

行政手続法

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/gyoukan/kanri/tetsuzukihou/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/gyoukan/kanri/tetsuzukihou/)

(照会先)

厚生労働省医政局総務課 鈴木、家田

TEL:03-5253-1111 (2519)

FAX:03-3501-2048



消 安 全 第 368 号  
平成 28 年 1 月 7 日

各都道府県・政令指定都市消費者行政担当課長 殿

消費者庁消費者安全課長

消費者から寄せられた美容医療サービスによる  
健康被害等に関する情報への対応について（依頼）

平素より消費者の安全・安心の確保に向けてご努力いただいておりますことに、厚く御礼申し上げます。

さて、美容医療サービスによる健康被害等に関する相談は、全国の消費生活センター等に、引き続き数多く寄せられており、中には深刻な事例も寄せられています。

また、平成 27 年 7 月 7 日付けで、消費者委員会において、「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」がとりまとめられました。建議では、厚生労働省において、「美容医療サービスに係る法令やガイドラインに違反等する事例を適切に把握し、都道府県等が医療機関に対する指導監督を効果的に行えるようにするため、PIO - NET や都道府県等に置かれている医療安全支援センターに蓄積された情報の活用を図ること。」が求められています。

貴職におかれましては、平成 24 年 3 月 22 日付で「消費者から寄せられたエステ・美容医療サービスによる健康被害等に関する情報への対応について（依頼）」にてご依頼させていただいたところですが、下記のとおり、引き続きご協力をお願い致します。

記

1. 衛生主管部局から美容医療に係る PIO - NET 情報について照会を受けた場合  
衛生主管部局から、美容医療サービスに係る PIO - NET 情報の照会を受けた場合は、「PIO-NET データ取扱規則」に従って、積極的にご対応いただくようお願い致します。
2. 消費者から美容医療サービスに係る相談を受けた場合  
消費者から美容医療サービスに関連して、健康被害等に係る情報を得た場合には、衛生主管部局（保健所、医療安全支援センターを含む。）と連携を図り、衛生主管部局への情報提供や消費者に対する衛生主管部局の相談窓口の紹介など適切に御対応いただくようお願いいたします。  
衛生主管部局への情報提供に当たっては、原因と疑われるサービスを特定する情報

や消費者の健康被害に関する医療機関の診断情報など、消費者からの具体的な関連情報の入手に御配慮いただきますようお願いいたします。

なお、本日付けで、厚生労働省医政局総務課長から各衛生主管部（局）長宛てに、「美容医療サービス等に関する苦情相談情報の活用について（依頼）」通知が発出されているところですので、申し添えます。

また、各都道府県におかれましては、貴都道府県下の市町村消費者行政担当課に対して、寄せられた情報が円滑に衛生主管部局等関係機関に提供されるよう本通知を周知いただき、貴都道府県下で一体的な対応が図られるようお願いいたします。

<問合せ先>

消費者庁消費者安全課 高瀬、小林

TEL：03-3507-9202（直通）