

消費者事故対策に関する行政評価・監視
－医業類似行為等による事故の対策を中心として－

結果報告書

令和2年11月

総務省行政評価局

前 書 き

近年の高齢化の進行や健康、美容、癒やしに対する意識の高まりを背景に、「あん摩マッサージ指圧」、「柔道整復」、「整体」、「カイロプラクティック」等の施術や「エステティック」などが広く利用されている一方、都道府県及び市区町村（以下「都道府県等」という。）の消費者行政担当部局や衛生担当部局には、これらの施術により健康被害が生じたとする相談が寄せられている。

厚生労働省は、医業類似行為（注）による健康被害やエステティックサロン等における無資格者による医療行為又は美容行為について、事業者等に対する指導等の徹底を都道府県、保健所を設置する市及び特別区に要請している。

また、消費者庁は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）に基づき、消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、消費者への注意喚起を実施することとしている。

しかし、医業類似行為等の役務分野に係る健康被害については、対人サービスであるため個別性が高く、因果関係の判断が困難な場合が多いなどの指摘がされている。

こうした中で、医業類似行為等による消費者事故に対する関係行政機関の対応状況の実態は必ずしも明らかとなっていない。

この行政評価・監視は、以上のような状況を踏まえ、消費者の安全・安心を図る観点から、医業類似行為等による事故に対する関係府省における被害防止対策の実施状況、都道府県等における取組状況等を調査し、関係行政の改善に資するために実施したものである。

（注）医業類似行為には、「あん摩マッサージ指圧」や「柔道整復」といった国家資格が必要な施術のほか、これら以外の手技、温熱等による療術行為であって人体に危害を及ぼすおそれのあるものが含まれる。

目 次

第1 行政評価・監視の目的等	1
第2 行政評価・監視結果	3
1 医業類似行為及びエステティックによる事故対策をめぐる状況	3
(1) 医業類似行為業及びエステティック業の普及等の状況	3
(2) 消費者被害の発生又は拡大防止のための取組	5
(3) 調査対象及び医業類似行為等による事故の発生状況	6
2 医業類似行為等に係る事故情報の消費者庁への通知状況	16
(1) 都道府県等から消費者庁への通知状況	18
(2) 警察・消防機関から消費者庁への通知状況	24
3 医業類似行為等に係る健康被害に関する苦情等への対応状況	29
(1) 保健所における事業者等に対する指導状況	29
(2) 消費者安全法に基づく勧告等の実施状況	34
4 まとめ	36
5 資料編	38

