

# 2015年度 年間相談報告書

(2015年4月～2016年3月)

2016年6月

(一社) 日本エステティック業協会  
AEAエステティック相談センター

- 相談センター開設日数 (月・水・金) 12:30～17:00

|     | 15年4月～16年3月 |
|-----|-------------|
| 相談日 | 141日        |

- 相談件数

|    | 15年4月～16年3月 |
|----|-------------|
| 新規 | 232件        |

- 相談の種類

|       | 15年4月～16年3月                  |
|-------|------------------------------|
| 苦情    | 178件<br>(加盟…24 非加盟…116 他…38) |
| 問い合わせ | 54件                          |
| 要望    | 0件                           |
| 情報提供  | 0件                           |
| 計     | 232件                         |

- 相談者の属性

|          | 15年4月～16年3月 |
|----------|-------------|
| 消費者      | 133件        |
| 消費者センター他 | 68件         |
| サロン      | 31件         |
| 計        | 232件        |

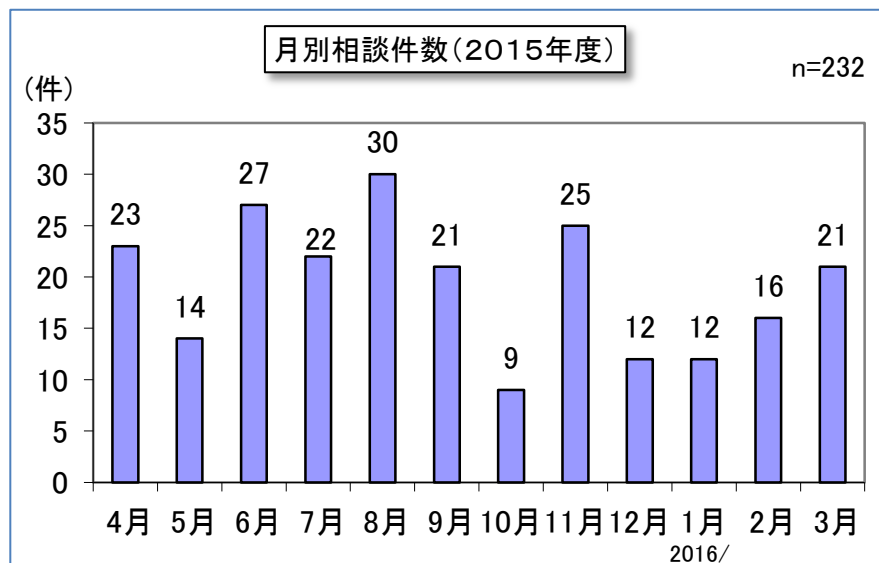
2015年度に当センターが受付けしたエステティックに関する相談について、以下の通りまとめましたので報告申し上げます。

|      |                     |
|------|---------------------|
| 相談日  | 毎週月・水・金の3日間(祝祭日を除く) |
| 相談時間 | 12時30分～17時までの4時間30分 |
| 相談体制 | 1日2人体制(電話2回線)       |

● 相談受付件数(2015年度月別)

| 年     | 月   | 相談日数 | (A) | サロン内 訳 |     |    | (B)   | サロン内 訳 |     |    | (C)     | (D)=(A)+(B)+(C) |
|-------|-----|------|-----|--------|-----|----|-------|--------|-----|----|---------|-----------------|
|       |     |      | 苦情  | 加盟     | 非加盟 | 他  | 問い合わせ | 加盟     | 非加盟 | 他  | 要望・情報提供 | 計               |
| 2015年 | 4月  | 12   | 21  | 2      | 16  | 3  | 2     | 0      | 1   | 1  | 0       | 23              |
|       | 5月  | 11   | 11  | 0      | 11  | 0  | 3     | 2      | 1   | 0  | 0       | 14              |
|       | 6月  | 13   | 22  | 4      | 14  | 4  | 5     | 0      | 1   | 4  | 0       | 27              |
|       | 7月  | 13   | 17  | 5      | 0   | 12 | 5     | 0      | 0   | 5  | 0       | 22              |
|       | 8月  | 11   | 19  | 3      | 14  | 2  | 11    | 0      | 6   | 5  | 0       | 30              |
|       | 9月  | 11   | 9   | 1      | 5   | 3  | 12    | 0      | 8   | 4  | 0       | 21              |
|       | 10月 | 12   | 7   | 0      | 6   | 1  | 2     | 0      | 0   | 2  | 0       | 9               |
|       | 11月 | 12   | 19  | 2      | 14  | 3  | 6     | 0      | 2   | 4  | 0       | 25              |
|       | 12月 | 10   | 10  | 2      | 6   | 2  | 2     | 0      | 1   | 1  | 0       | 12              |
| 2016年 | 1月  | 11   | 11  | 1      | 10  | 0  | 1     | 0      | 0   | 1  | 0       | 12              |
|       | 2月  | 13   | 16  | 4      | 8   | 4  | 0     | 0      | 0   | 0  | 0       | 16              |
|       | 3月  | 12   | 16  | 0      | 12  | 4  | 5     | 0      | 2   | 3  | 0       | 21              |
| 計     |     | 141  | 178 | 24     | 116 | 38 | 54    | 2      | 22  | 30 | 0       | 232             |

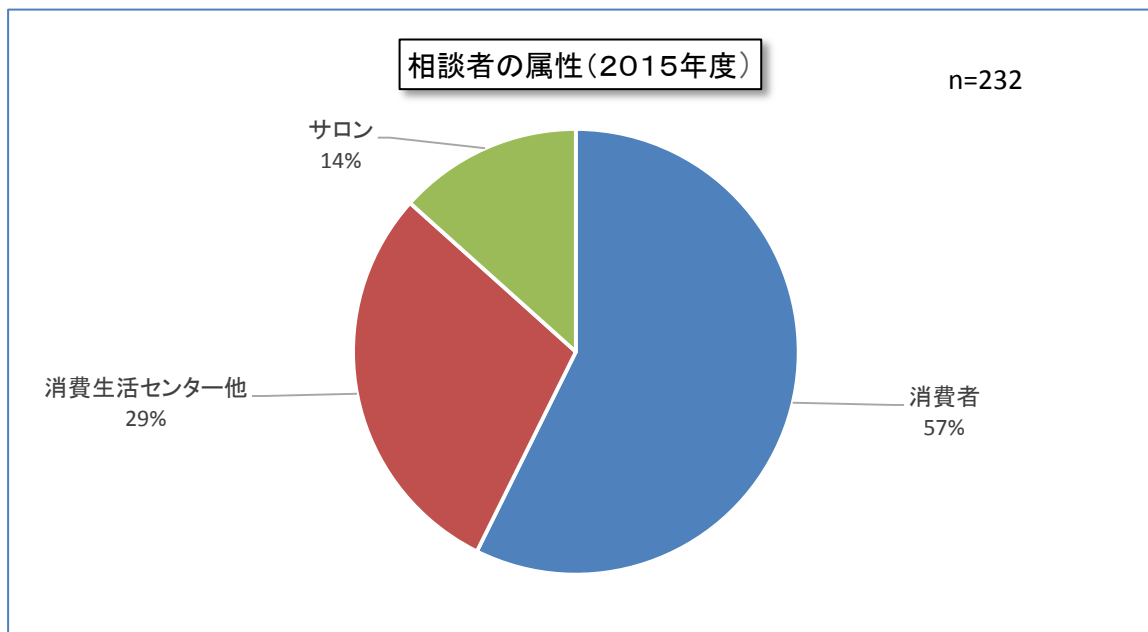
- ・ 新規の年間相談件数は、232件でした。
- ・ サロン内訳の「他」には、サロン名を明示しない相談、サロンでのトラブル以外の相談などが入ります。
- ・ サロン内訳は「日本エステティック業協会(AEA)」に加盟しているサロンか、加盟していないサロンか他に分けてあります。



● 相談者の属性

| 消費者 | 消費生活センター他* | サロン | 計   |
|-----|------------|-----|-----|
| 133 | 68         | 31  | 232 |

- ・ 消費者からの相談が多いのは、地方自治体の消費生活センターから当相談センターの電話番号を案内されたり、自分でインターネットを見てかけてきたものと思われます。
- ・ その他 は、広告代理店、見本市主催会社からの相談です。
- ・ サロンから31件の相談(加盟サロン2、非加盟サロン24、他5)がありました。



● 相談内容別、役務・商品別分類表（1件の相談で内容が重複しているケースがあります）

— 内容別 —

相談件数232件に含まれる相談内容は合計331ありました。

| 内容別    | 数   | %    |
|--------|-----|------|
| 契約・解約  | 87  | 26%  |
| 施術トラブル | 51  | 16%  |
| 倒産・閉鎖  | 39  | 12%  |
| 法規・基準  | 47  | 14%  |
| 施術内容   | 14  | 4%   |
| 接客・対応  | 31  | 10%  |
| 販売方法   | 10  | 3%   |
| 価格・料金  | 11  | 3%   |
| 広告表示   | 10  | 3%   |
| その他    | 31  | 9%   |
| 合計     | 331 | 100% |

・・・中途解約、精算金、契約・概要書面など

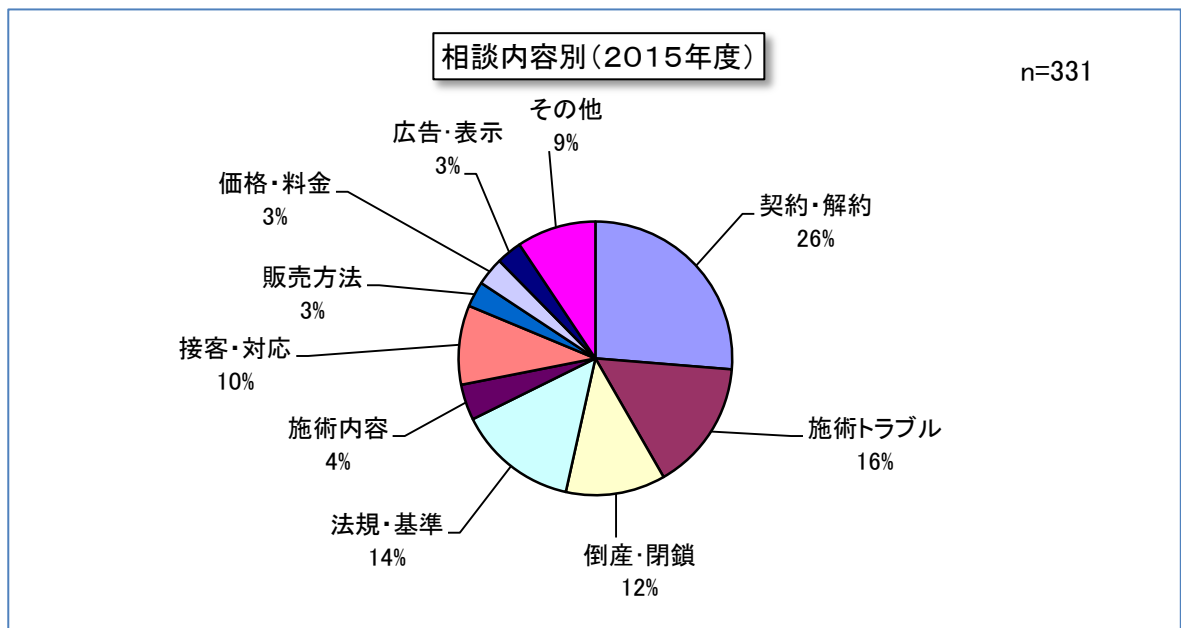
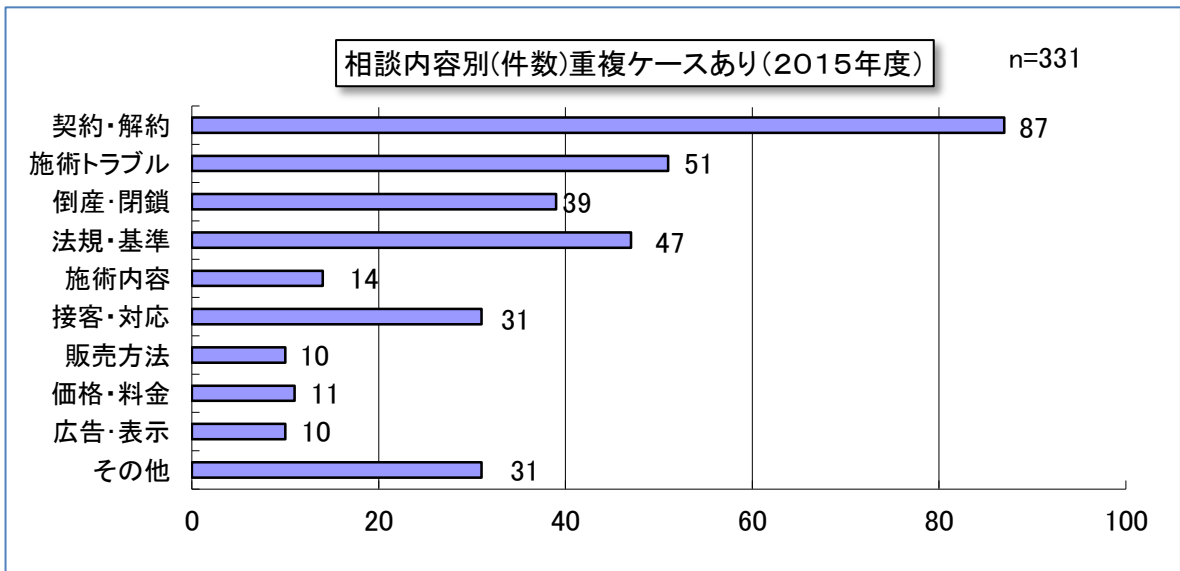
P.5参照

・・・自主基準、医師法違反、契約書面、資格制度、精算の単価など

・・・事務的な対応、ミス認めない、謝罪がない、契約時の約束不履行など

・・・過量販売、次々販売など

・・・サロン選びと信頼性、エステティシャン養成、機器問い合わせ、当センターの役割について



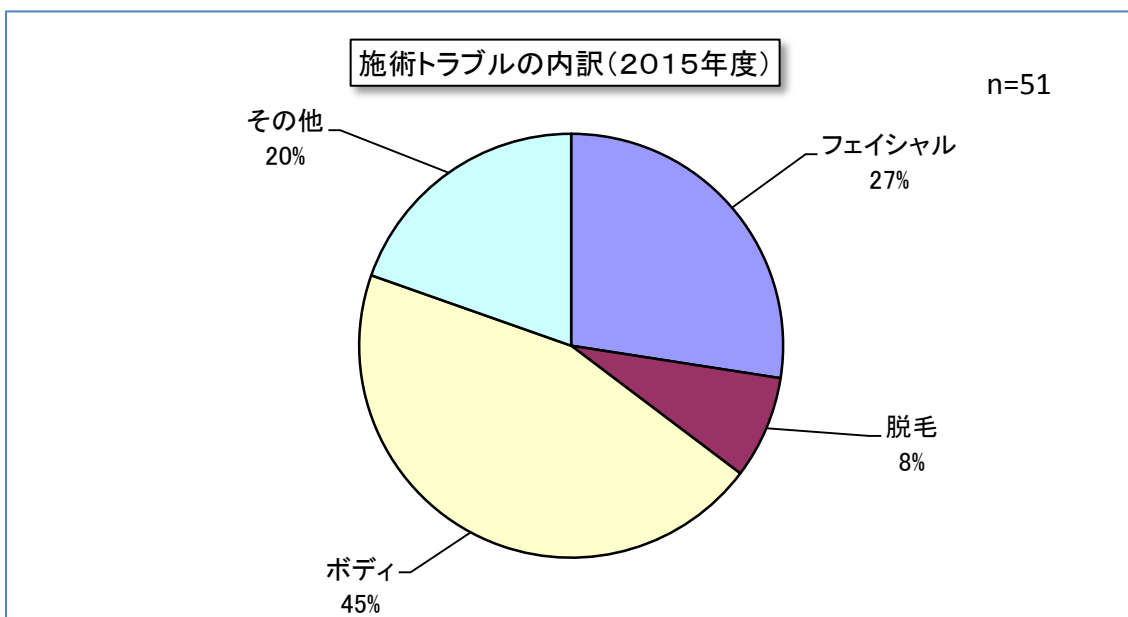
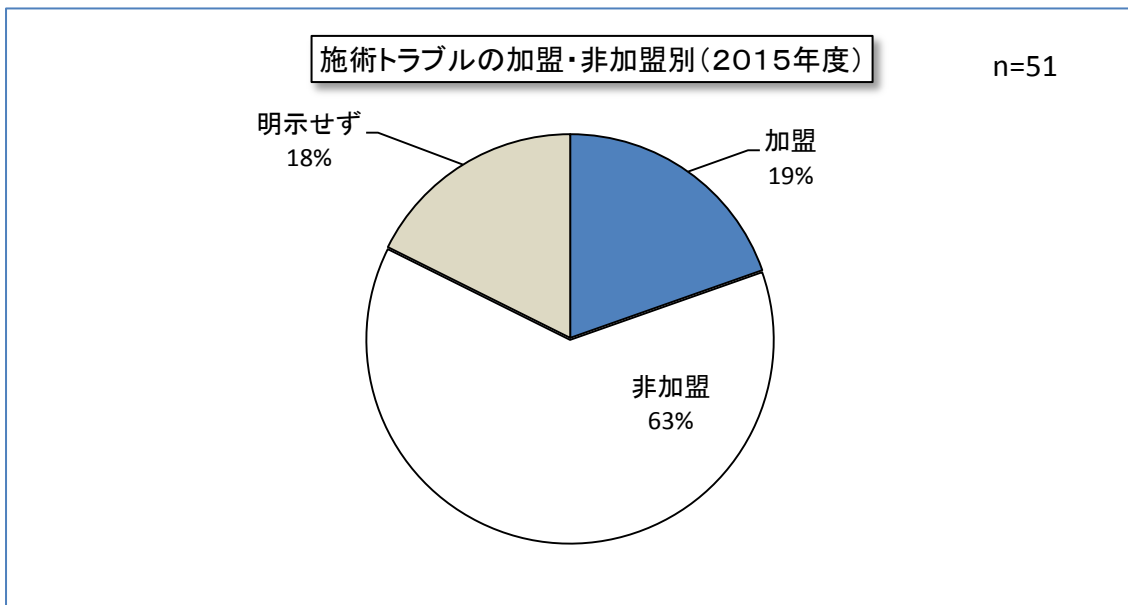


**\*倒産・閉鎖(39)の内訳**

|        |    |                 |
|--------|----|-----------------|
| 非加盟サロン | 38 | 目立って件数の多いサロン無し  |
| 加盟サロン  | 1  | エステティックサロンThink |

**\*施術トラブル(51)の内訳**

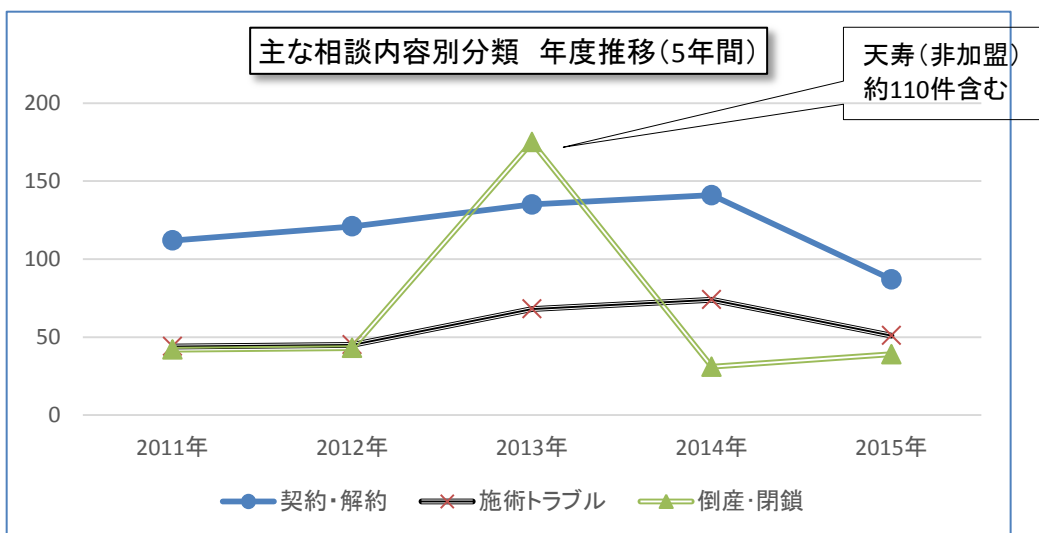
|        |    |                                  |
|--------|----|----------------------------------|
| 脱毛     | 4  | 皮膚トラブル(3)、他(1)                   |
| フェイシャル | 14 | 皮膚トラブル(6)、火傷(1)、痛み(2)、けが(1)、他(4) |
| ボディ    | 23 | 皮膚トラブル(1)、火傷(8)、痛み(5)、けが(8)、他(1) |
| その他    | 10 | 皮膚トラブル(4)、火傷(1)、痛み(1)、けが(4)      |



＊過去5年間 推移

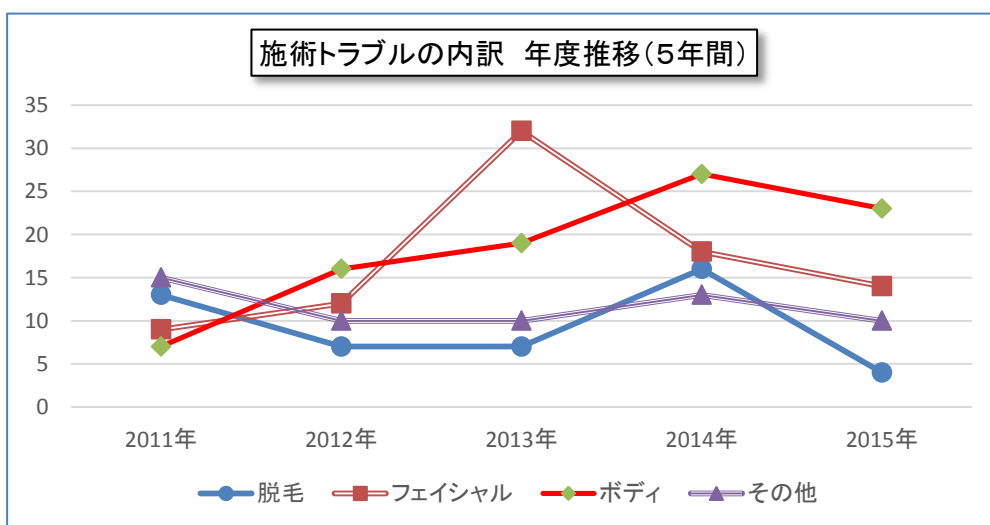
—主な相談内容別分類—

|        | 2011年 | 2012年 | 2013年 | 2014年 | 2015年 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 契約・解約  | 112   | 121   | 135   | 141   | 87    |
| 施術トラブル | 44    | 45    | 68    | 74    | 51    |
| 倒産・閉鎖  | 42    | 43    | 175   | 31    | 39    |



—施術トラブルの内訳—

|        | 2011年 | 2012年 | 2013年 | 2014年 | 2015年 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 脱毛     | 13    | 7     | 7     | 16    | 4     |
| フェイシャル | 9     | 12    | 32    | 18    | 14    |
| ボディ    | 7     | 16    | 19    | 27    | 23    |
| その他    | 15    | 10    | 10    | 13    | 10    |



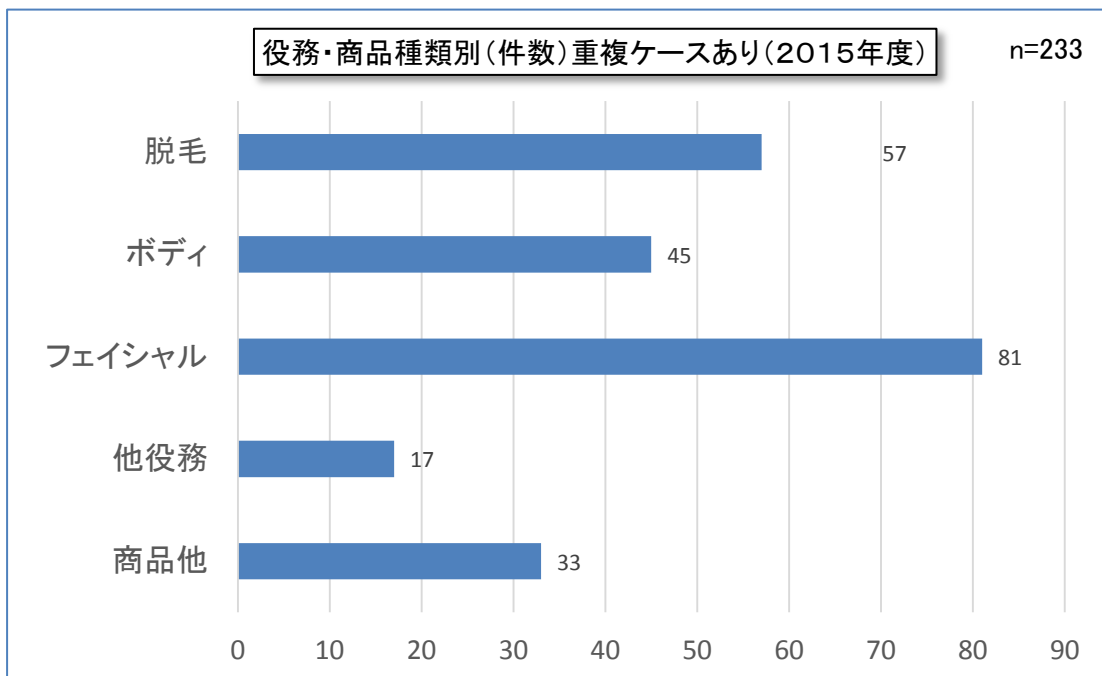
— 役務・商品 種類別 — (1件の相談で内容が重複しているケースがあります)

232件のうち役務・商品の数は、233

| 役務・商品 種類別 |             | 数   |
|-----------|-------------|-----|
| 脱毛        | 光(57)       | 57  |
|           | 電気(0) 不明(0) |     |
|           | ボディ         | 45  |
|           | フェイシャル      | 81  |
|           | 他役務         | 17  |
|           | 商品他         | 33  |
| 合計        |             | 233 |

... アートメイク、しみ取り、まつ毛エクステ、  
エステティシャン養成など  
... 健康食品、化粧品、機器など

|      |   |
|------|---|
| 美容医療 | 2 |
|------|---|





●都道府県別相談件数(2015年度)

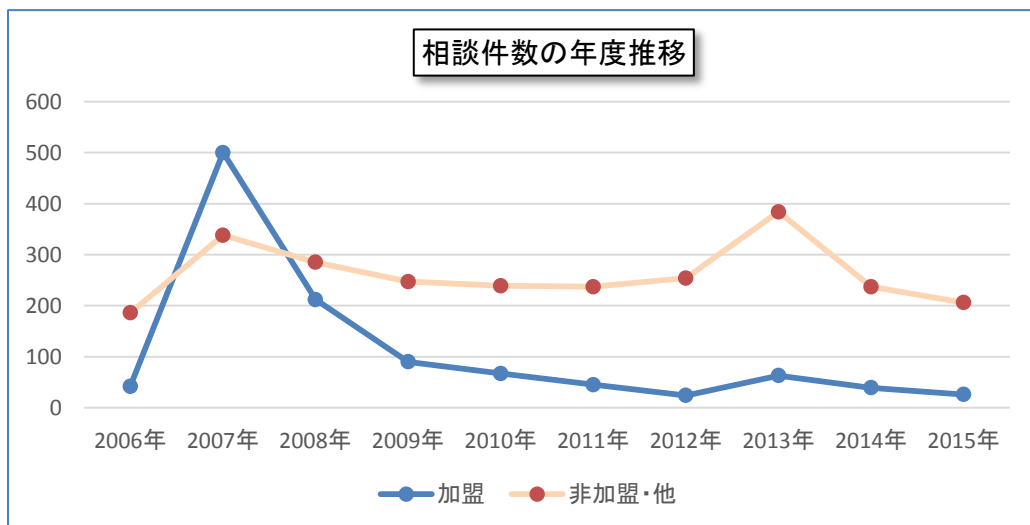
| 都道府県 | 累計 | 都道府県 | 累計 | 都道府県 | 累計 |
|------|----|------|----|------|----|
| 北海道  | 5  | 石川県  | 1  | 岡山県  | 3  |
| 青森県  | 2  | 福井県  | 0  | 広島県  | 4  |
| 岩手県  | 0  | 山梨県  | 1  | 山口県  | 1  |
| 宮城県  | 5  | 長野県  | 1  | 徳島県  | 1  |
| 秋田県  | 1  | 静岡県  | 7  | 香川県  | 0  |
| 山形県  | 0  | 岐阜県  | 6  | 愛媛県  | 8  |
| 福島県  | 0  | 愛知県  | 11 | 高知県  | 0  |
| 茨城県  | 6  | 三重県  | 2  | 福岡県  | 9  |
| 栃木県  | 4  | 滋賀県  | 4  | 佐賀県  | 0  |
| 群馬県  | 5  | 京都府  | 8  | 長崎県  | 4  |
| 埼玉県  | 8  | 大阪府  | 19 | 熊本県  | 2  |
| 千葉県  | 28 | 兵庫県  | 11 | 大分県  | 0  |
| 東京都  | 36 | 奈良県  | 0  | 宮崎県  | 0  |
| 神奈川県 | 18 | 和歌山県 | 2  | 鹿児島県 | 0  |
| 新潟県  | 2  | 鳥取県  | 0  | 沖縄県  | 1  |
| 富山県  | 0  | 島根県  | 0  | 不明   | 6  |
| 合計   |    |      |    | 232  |    |

- ・上位5位は以下の通りです  
東京36、千葉28、大阪19、神奈川18、兵庫11、愛知11

●相談センター開設(2006年7月)からの相談件数

| 年度           | 件数  |
|--------------|-----|
| 2006年度(10カ月) | 228 |
| 2007年度       | 838 |
| 2008年度       | 497 |
| 2009年度       | 337 |
| 2010年度       | 306 |
| 2011年度       | 282 |
| 2012年度       | 278 |
| 2013年度       | 447 |
| 2014年度       | 276 |
| 2015年度       | 232 |

…ネプチューンの倒産による相談(約400件)が含まれる  
 …グレースワコーの倒産による相談(約120件)が含まれる  
 …天寿(非加盟)の倒産による相談(約110件)が含まれる









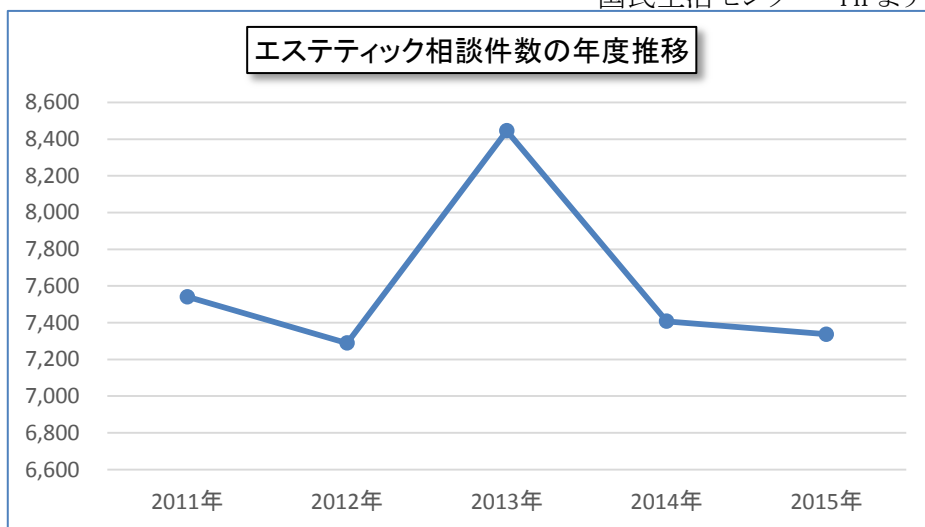
—ご参考—

- 国民生活センター 消費生活相談データベース(PIO-NETより) 参照

エステティックに関する相談件数(過去5年間)

| 年度     | 件数    |
|--------|-------|
| 2011年度 | 7,541 |
| 2012年度 | 7,289 |
| 2013年度 | 8,445 |
| 2014年度 | 7,407 |
| 2015年度 | 7,337 |

国民生活センター HPより



2016/5/25現在