

# 2016年度 年間相談報告書

(2016年4月～2017年3月)

2017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

- 相談センター受付日数 (月・水・金) 12:30～17:00

	16年4月～17年3月
相談日	143日

- 相談件数

	16年4月～17年3月
新規	248件

- 相談の種類

	16年4月～17年3月
苦情	195件 (加盟…32 非加盟…129 他…34)
問い合わせ	53件
要望	0件
情報提供	0件
計	248件

- 相談者の属性

	16年4月～17年3月
消費者	144件
消費者センター他	71件
サロン	33件
計	248件

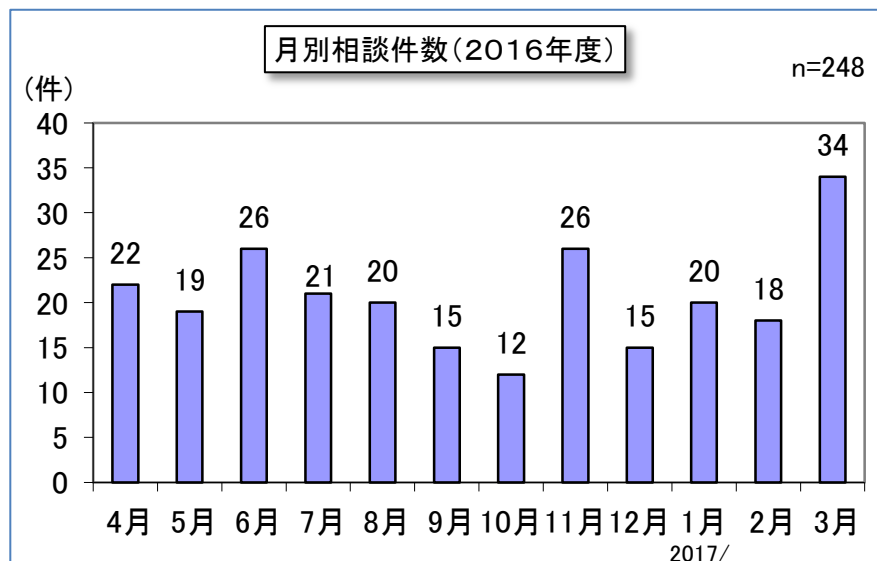
2016年度に当センターが受付けしたエステティックに関する相談について、以下の通りまとめましたので報告申し上げます。

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(2016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
2016年	4月	12	12	1	11	0	10	0	5	5	0	22
	5月	12	14	1	12	1	5	2	2	1	0	19
	6月	13	20	1	16	3	6	1	2	3	0	26
	7月	12	17	5	10	2	4	0	1	3	0	21
	8月	12	16	3	13	0	4	1	3	0	0	20
	9月	12	10	1	5	4	5	0	1	4	0	15
	10月	12	9	4	3	2	3	2	1	0	0	12
	11月	12	21	2	15	4	5	0	2	3	0	26
	12月	11	12	2	6	4	3	0	0	3	0	15
2017年	1月	10	17	3	10	4	3	0	0	3	0	20
	2月	12	16	2	10	4	2	0	1	1	0	18
	3月	13	31	7	18	6	3	2	1	0	0	34
計		143	195	32	129	34	53	8	19	26	0	248

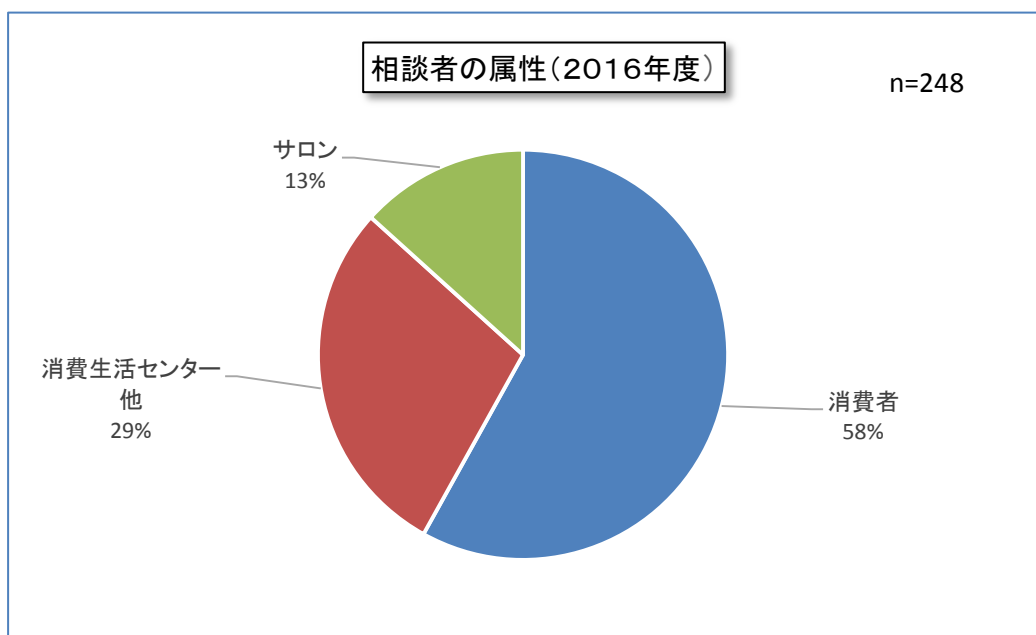
- ・ 新規の年間相談件数は、248件でした。
- ・ サロン内訳の「他」には、サロン名を明示しない相談、サロンでのトラブル以外の相談などが入ります。
- ・ サロン内訳は「日本エステティック業協会(AEA)」に加盟しているサロンか、加盟していないサロンか他に分けてあります。



● 相談者の属性

消費者	消費生活センター他*	サロン	計
144	71	33	248

- ・ 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、システム会社、海外化粧品メーカー、広告審査協会からの相談です。
- ・ サロンから33件の相談(加盟サロン9、非加盟サロン19、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248件に含まれる相談内容は合計370ありました。

内容別	数	%
契約・解約	138	37%
施術トラブル	65	18%
法規・基準	43	12%
販売方法	35	9%
接客・対応	29	8%
倒産・閉鎖	28	7%
施術内容	5	1%
価格・料金	4	1%
広告表示	2	1%
その他	21	6%
合計	370	100%

・・・中途解約、精算金、契約・概要書面など

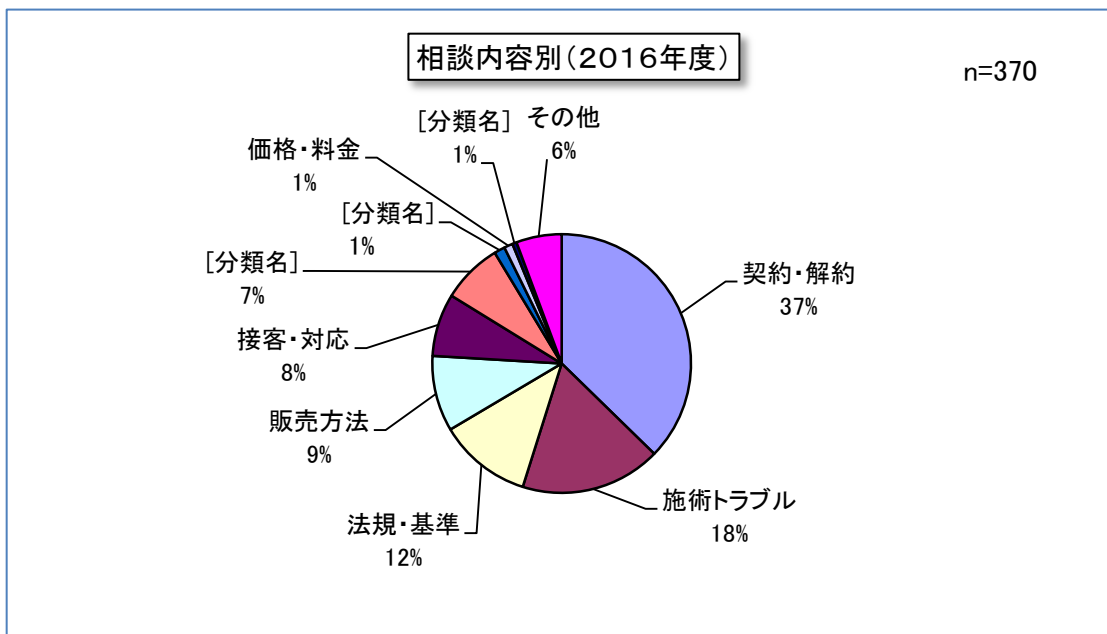
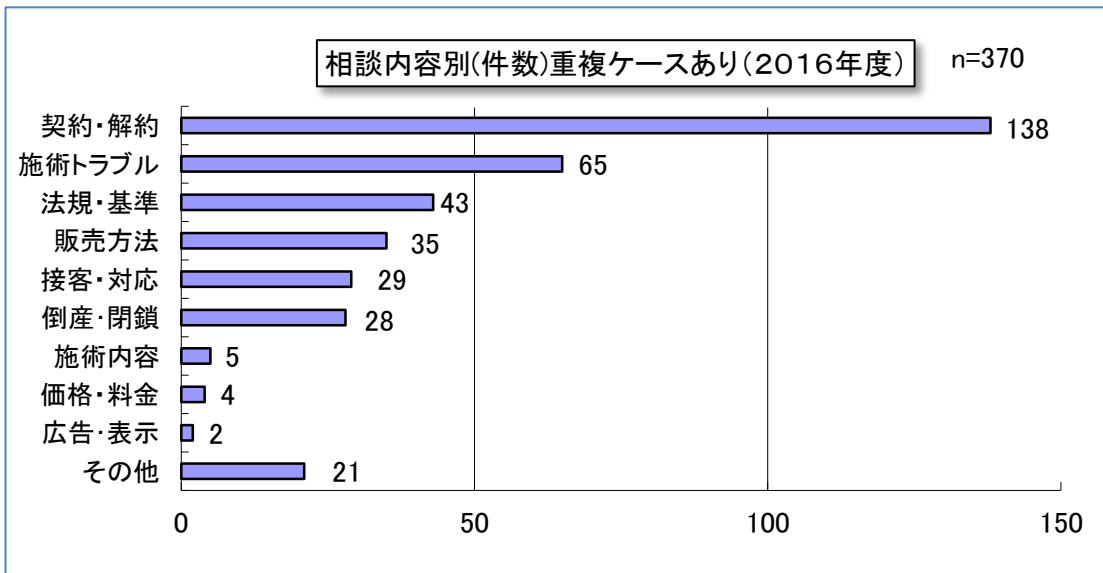
**P.6参照**

・・・自主基準、医師法違反、契約書面、資格制度、精算の単価など

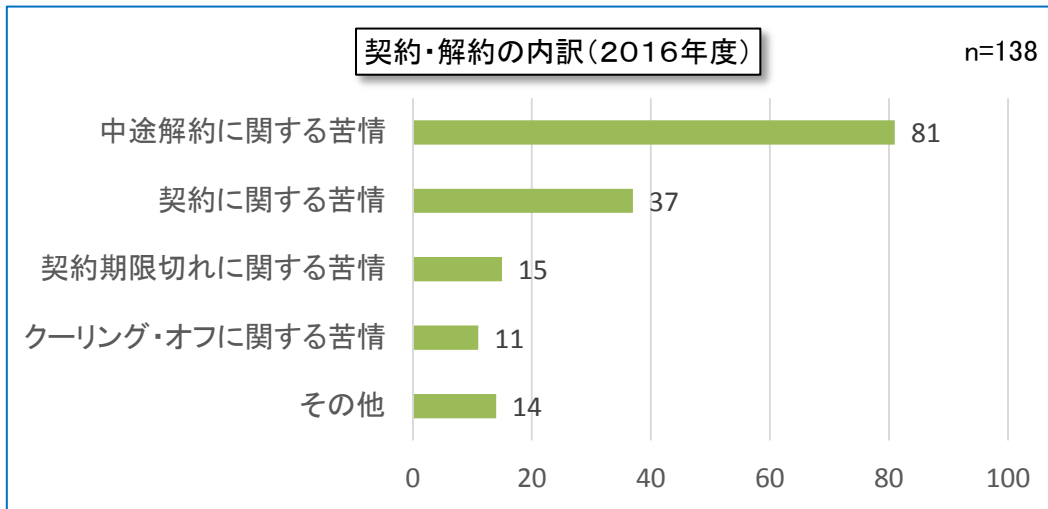
・・・過量・次々販売、不実告知、迷惑勧誘・威迫・困惑、無料商法など

・・・事務的な対応、ミスを認めない、謝罪がない、契約時の約束不履行など

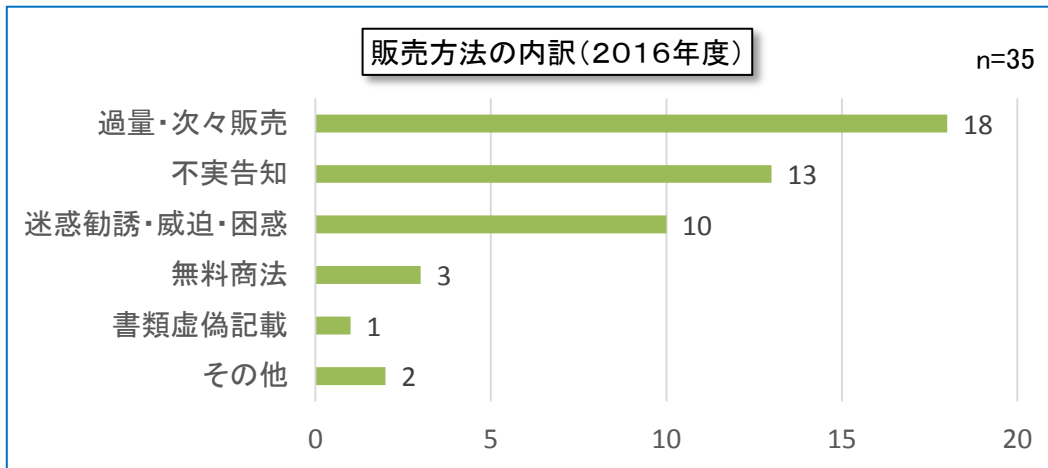
・・・サロン選びと信頼性、エステティシャン養成、機器問い合わせ、当センターの役割について



**\* 契約・解約(138)の内訳 (重複ケースあり)**



**\* 販売方法(35)の内訳 (重複ケースあり)**

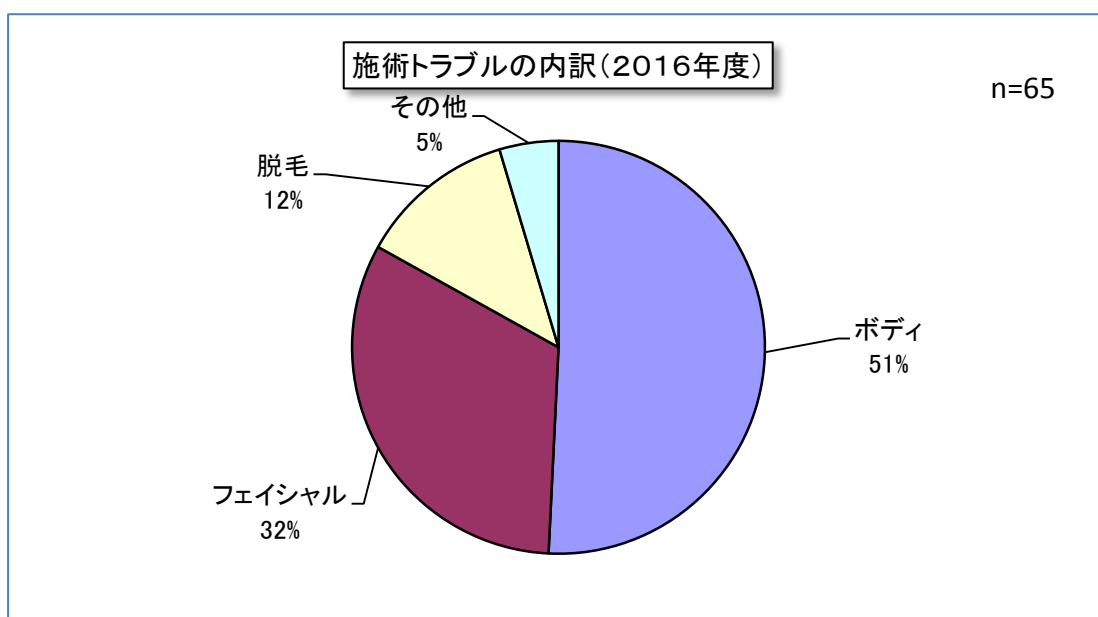
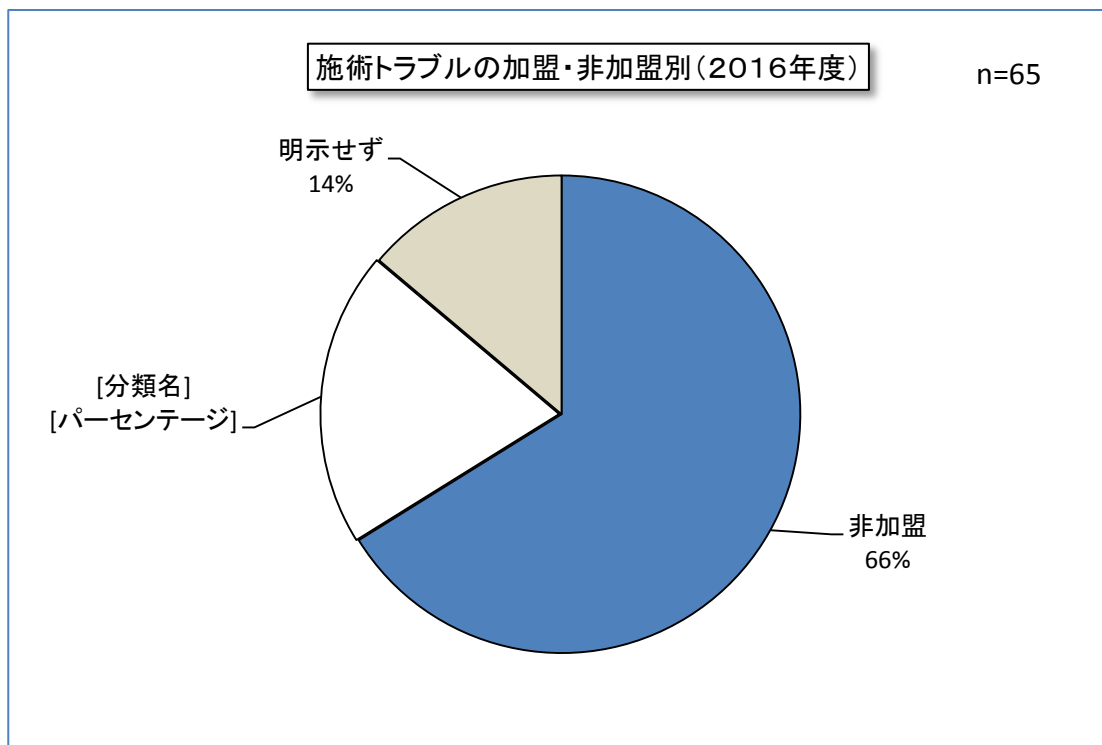


**\* 倒産・閉鎖(28)の内訳**

非加盟サロン	28	トルクエ(7)
加盟サロン	0	

### \* 施術トラブル(65)の内訳

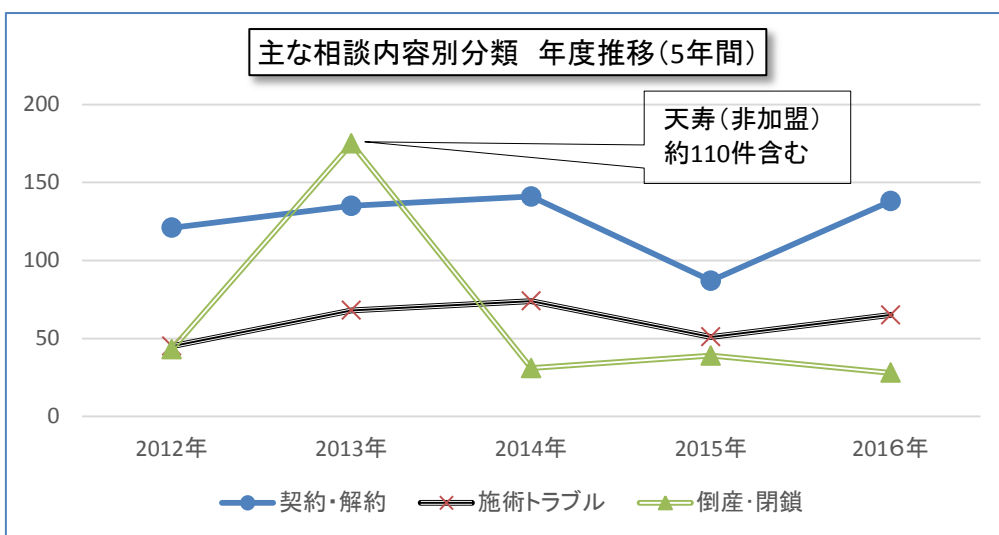
脱毛	8	皮膚トラブル(2)、火傷(4)、他(2)
フェイシャル	21	皮膚トラブル(11)、火傷(6)、痛み(1)、他(3)
ボディ	33	皮膚トラブル(11)、火傷(7)、痛み(1)、けが(13)、他(1)
その他	3	皮膚トラブル(1)、火傷(1)、痛み(1)



\*過去5年間 推移

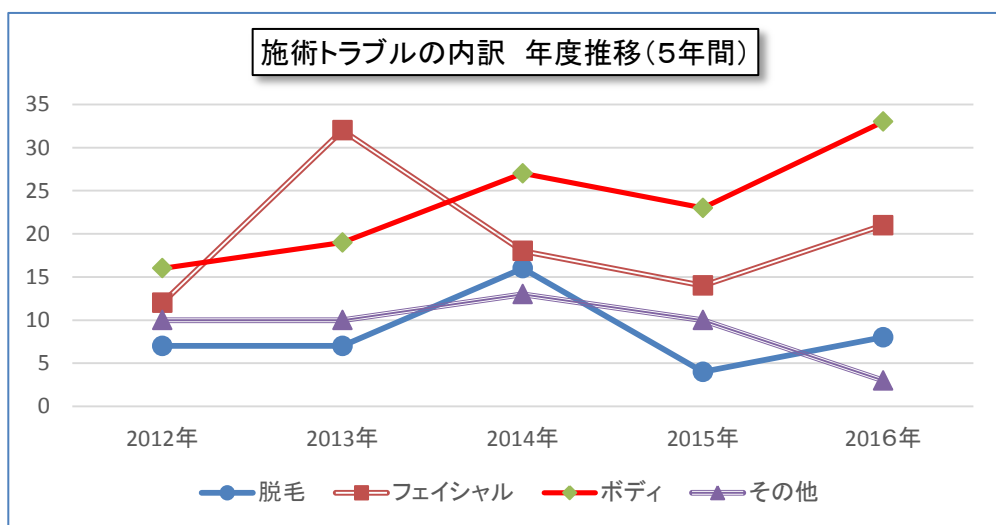
— 主な相談内容別分類 —

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
契約・解約	121	135	141	87	138
施術トラブル	45	68	74	51	65
倒産・閉鎖	43	175	31	39	28



— 施術トラブルの内訳 —

	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
脱毛	7	7	16	4	8
フェイシャル	12	32	18	14	21
ボディ	16	19	27	23	33
その他	10	10	13	10	3



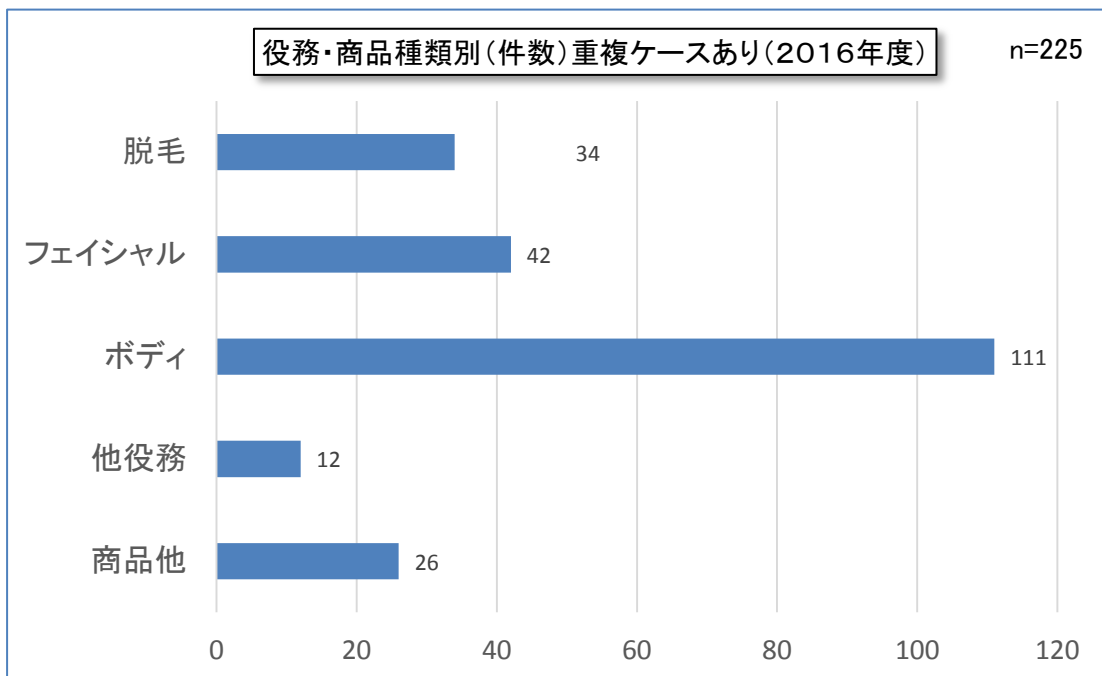
— 役務・商品 種類別 — (1件の相談で内容が重複しているケースがあります)

248件のうち役務・商品の数は、225

役務・商品 種類別		数
脱毛	光(32)	34
	電気(2) 不明(0)	
フェイシャル		42
ボディ		111
他役務		12
商品他		26
合計		225

... アートメイク、しみ取り、まつ毛エクステ、骨盤矯正、小顔整体など  
 ... 健康食品、化粧品、機器など

美容医療	3
------	---





●都道府県別相談件数(2016年度)

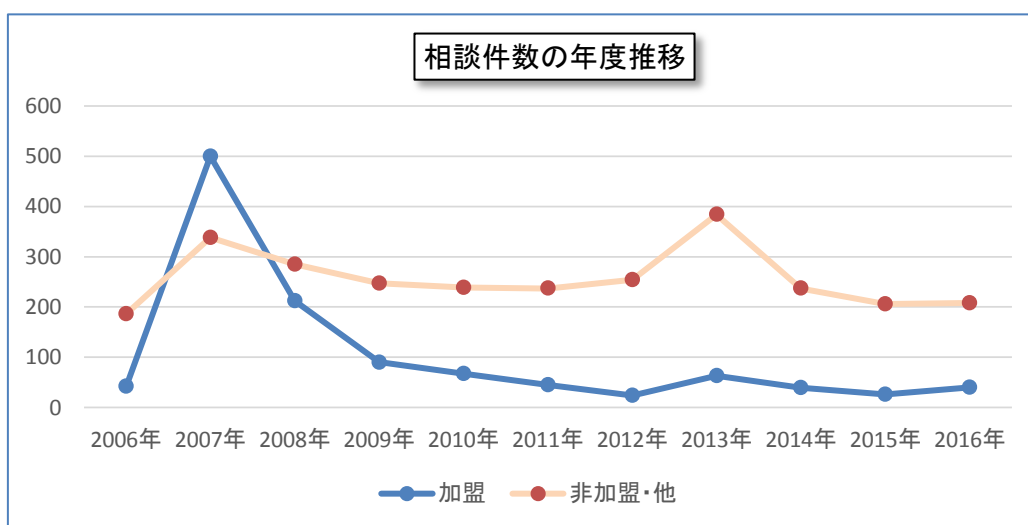
都道府県	累計	都道府県	累計	都道府県	累計
北海道	3	石川県	0	岡山県	0
青森県	0	福井県	0	広島県	3
岩手県	1	山梨県	1	山口県	0
宮城県	2	長野県	3	徳島県	0
秋田県	2	静岡県	6	香川県	2
山形県	2	岐阜県	4	愛媛県	1
福島県	3	愛知県	16	高知県	0
茨城県	8	三重県	0	福岡県	12
栃木県	5	滋賀県	3	佐賀県	0
群馬県	3	京都府	4	長崎県	4
埼玉県	9	大阪府	25	熊本県	3
千葉県	11	兵庫県	6	大分県	4
東京都	55	奈良県	5	宮崎県	2
神奈川県	15	和歌山県	2	鹿児島県	2
新潟県	1	鳥取県	0	沖縄県	0
富山県	3	島根県	0	不明	17
合計					248

- ・ 上位5位は以下の通りです  
東京55、大阪25、愛知16、神奈川15、福岡12

● 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
2016年度	248

…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



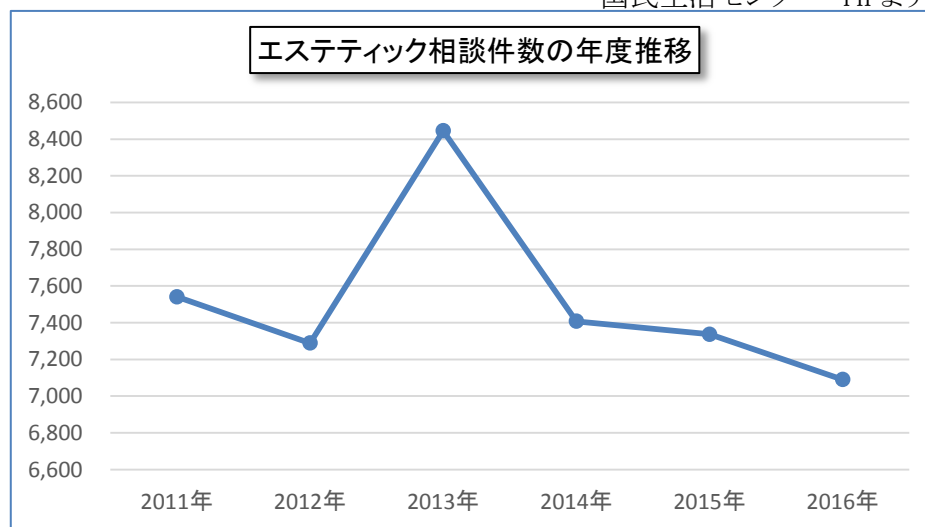
—ご参考—

- 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
2016年度	7,090

国民生活センター HPより



2017/6/12 現在