

2017年度 年間相談報告書

2018年6月

一般社団法人 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)

	2017年4月～2018年3月
相談日	141日

● 相談件数

	2017年4月～2018年3月
新規	329件

● 相談種別 ※非加盟…明示せず含む

	2017年4月～2018年3月					
苦情	245件					
	加盟	30件	非加盟	206件	他	9件
問い合わせ	84件					
	加盟	7件	非加盟	62件	他	15件
その他	0件					
	加盟	0件	非加盟	0件	他	0件
合計	329件					

● 相談者の属性

	2017年4月～2018年3月
消費者	234件
消費者センター	50件
サロン	42件
その他	3件
合計	329件

2017年度 当センターにて受付けましたエステティックに関する相談について報告申し上げます

受付曜日	毎週 月・水・金の3日間（祝祭日を除く）
受付時間	12：30～17：00（4時間30分）
受付体制	1日 2名体制（電話2回線）

● 相談受付件数（月別）

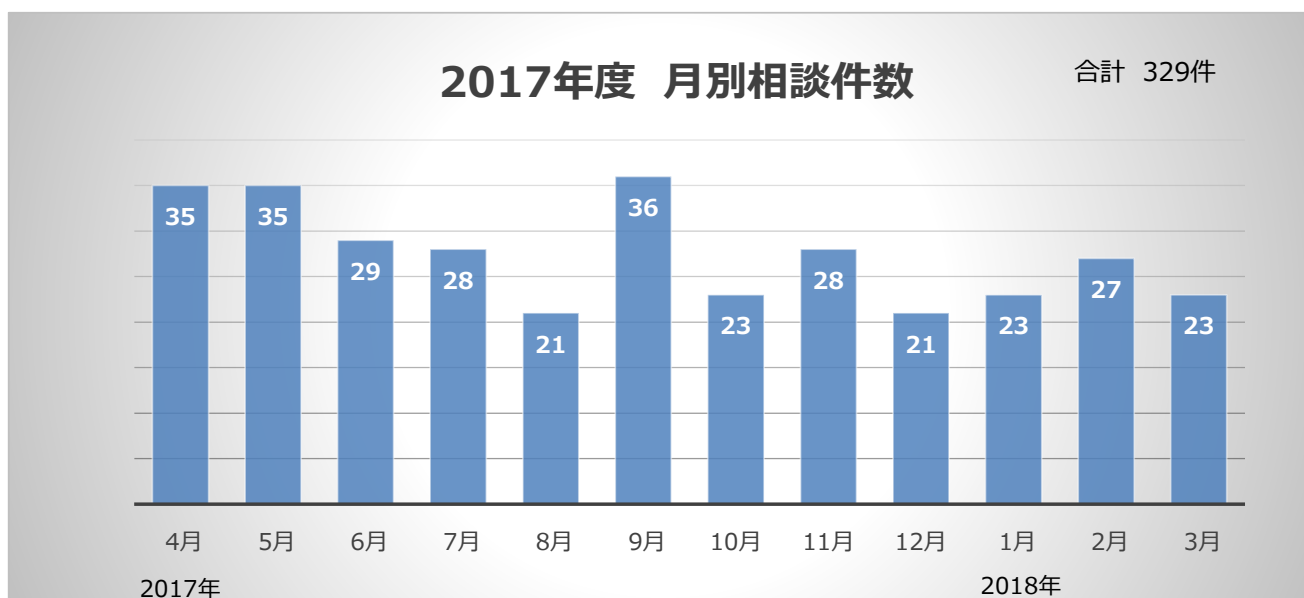
年	月	相談日数	苦情	サロン内訳 *			問い合わせ	サロン内訳 *			合計
				加盟	非加盟	その他		加盟	非加盟	その他	
2017年	4月	12	30	0	28	2	5	1	3	1	35
	5月	12	22	4	15	3	13	1	11	1	35
	6月	13	21	4	14	3	8	1	4	3	29
	7月	12	20	7	13	0	8	0	7	1	28
	8月	10	15	2	12	1	6	0	5	1	21
	9月	12	25	3	22	0	11	1	9	1	36
	10月	12	16	1	15	0	7	0	6	1	23
	11月	12	24	1	23	0	4	2	2	0	28
	12月	12	15	2	13	0	6	1	5	0	21
2018年	1月	11	18	2	16	0	5	0	4	1	23
	2月	11	21	2	19	0	6	0	3	3	27
	3月	12	18	2	16	0	5	0	3	2	23
合計		141	245	30	206	9	84	7	62	15	329

■ 年間相談件数 329件

* サロン内訳 「日本エステティック業協会(AEA)」加盟サロン、非加盟サロン、その他に分類

「非加盟」には、サロン名を明示しない相談を含みます

「その他」には、サロントラブル以外の相談等を含みます



● 相談者の属性（相談件数 過去5年間）

	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
消費者	334件	192件	133件	143件	234件
消費者センター	90件	69件	63件	68件	50件
サロン	17件	13件	31件	33件	42件
その他	6件	2件	5件	4件	3件
合計	447件	276件	232件	248件	329件

* 1

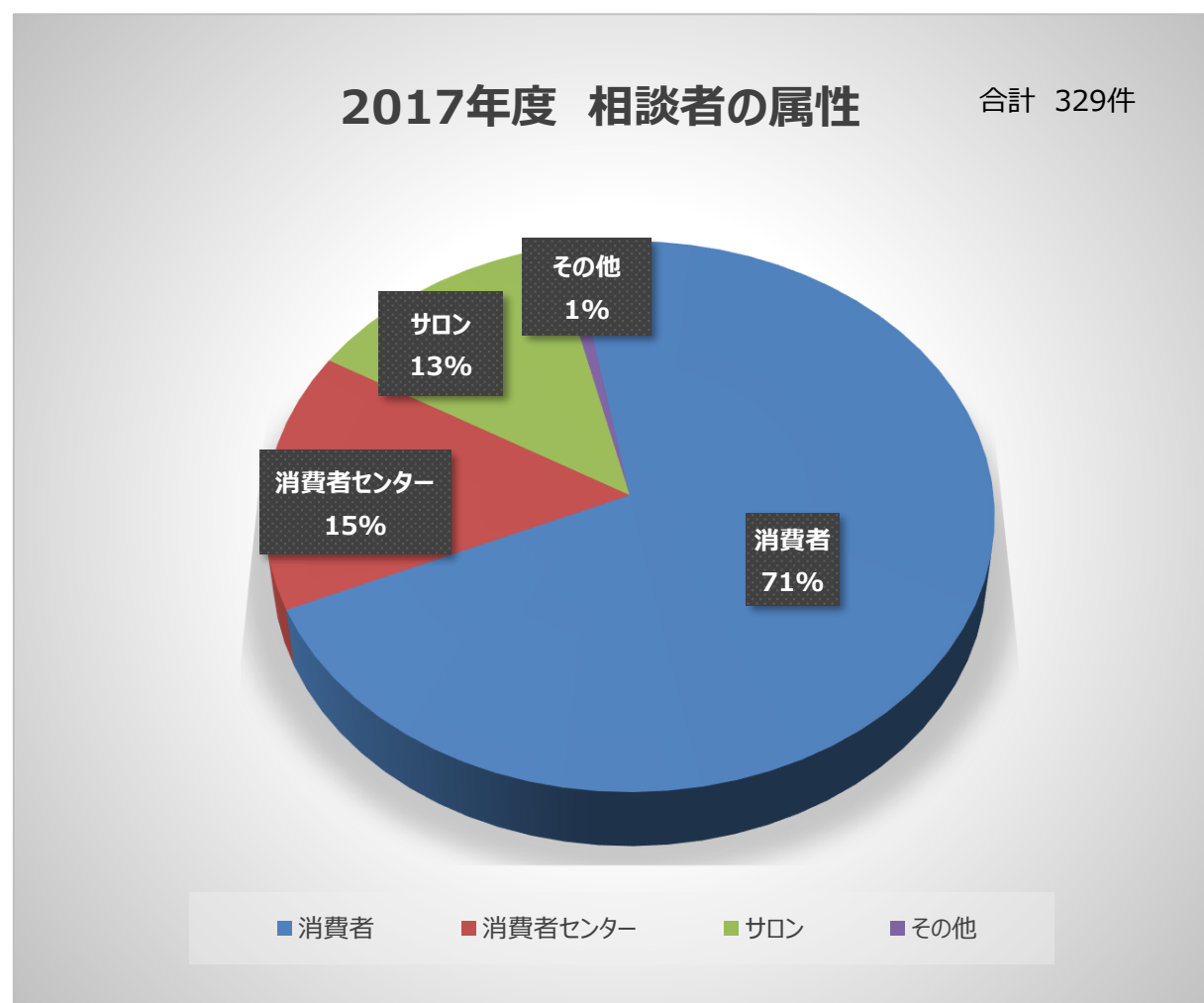
* 2

消費者からの相談が多い理由と致しましては、地方自治体 消費生活センターより、当センターを案内されたケースや消費者ご自身でインターネット等で確認し、直接連絡してきたものと思われま

2017年度 * 1, * 2について

* 1 サロン内訳 加盟サロン5件, 非加盟サロン36件, その他1件

* 2 その他内訳 化粧品メーカー2件, TV関係者1件



● **相談内容別** (1件の相談に内容が重複しているケースがあります)

内容別	件数	割合
契約・解約	235	35.8%
法規・基準	106	16.2%
接客・対応	98	14.9%
販売方法	53	8.1%
倒産・閉鎖	52	7.9%
施術トラブル	48	7.3%
施術内容	16	2.4%
価格・料金	13	2.0%
広告表示	10	1.5%
加盟・非加盟	3	0.5%
その他	22	3.4%
合計	656	100%

■ **相談329件に含まれる、相談内容の件数・・・656件**

* 資料P.5 参照

…書面不備, 解除妨害, 二重価格, 自主基準, 精算金算出時の単価等

…説明不足, 約束不履行, 施術トラブル後の対応, 不誠実, 謝罪がない等

* 資料P.5 参照

* 資料P.5 参照

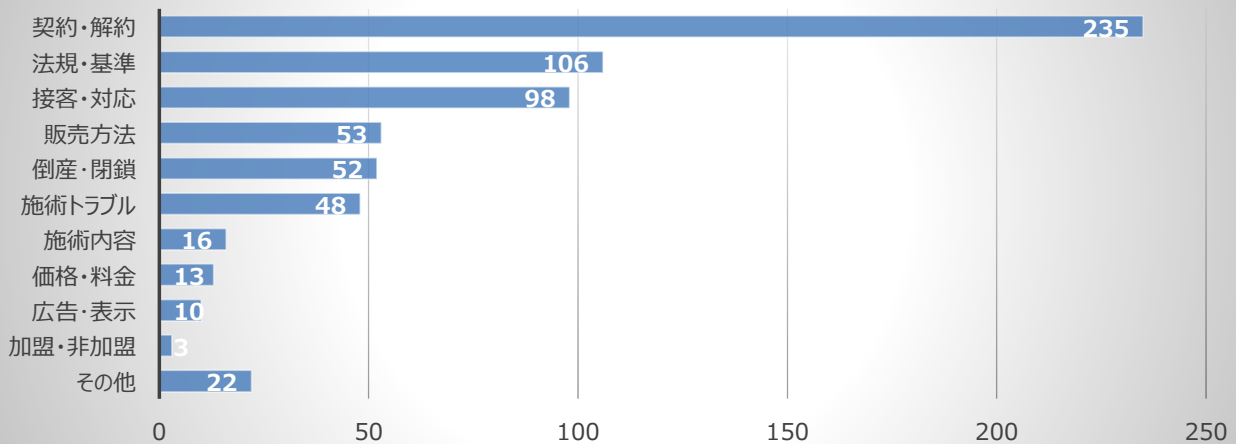
* 資料P.6 参照

…AEA加盟・非加盟サロン確認

…施術・機器・化粧品問合せ, 斡旋依頼, 報道取材, 養成講座, 当センター役割等

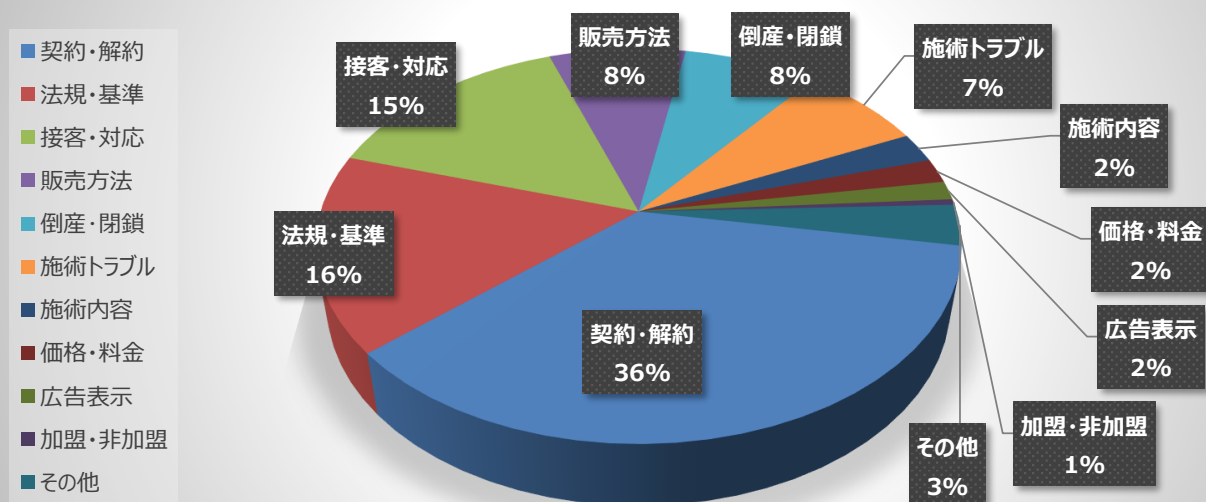
2017年度 相談内容別件数 (重複ケース有)

合計 656件



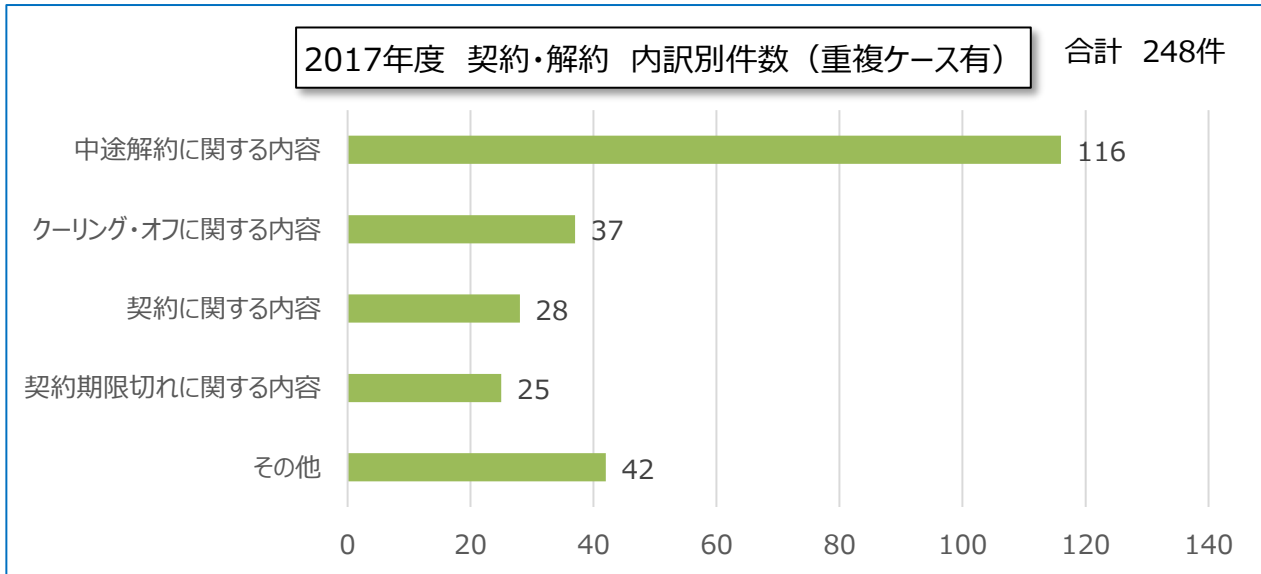
2017年度 相談内容別割合

合計 656件

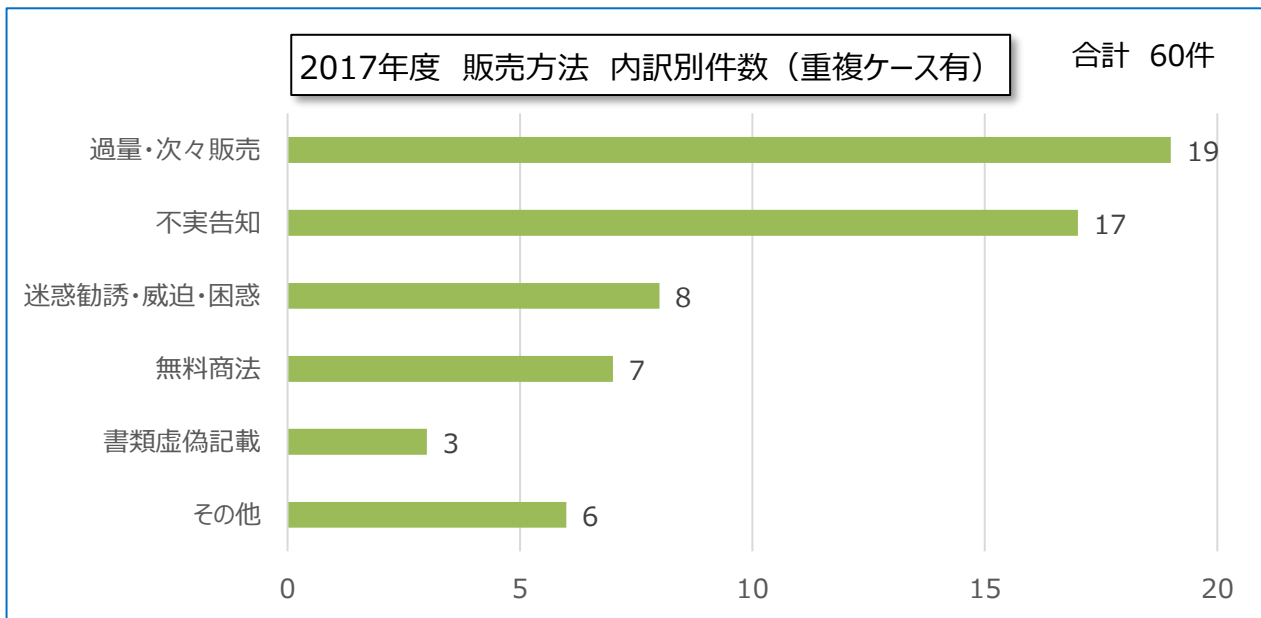


● 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 契約・解約・・・235件



* 販売方法・・・53件



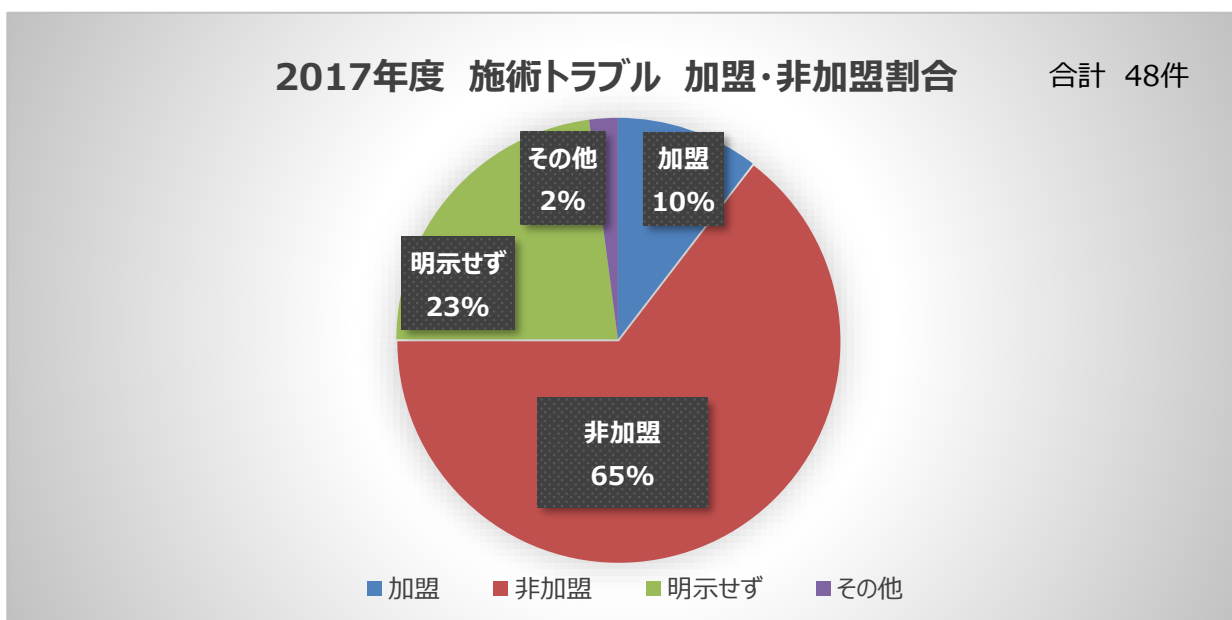
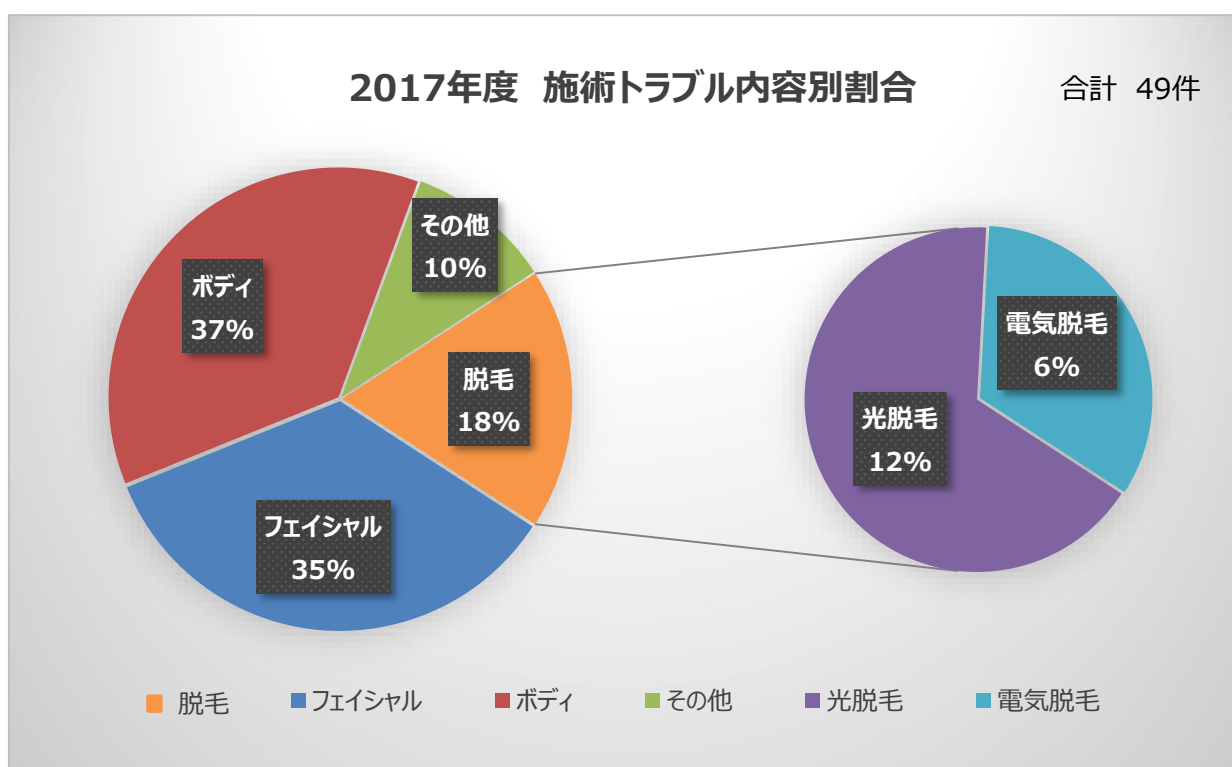
* 倒産・閉鎖・・・52件

加盟サロン	非加盟サロン
0件	[21件] エターナル・ラビリンス/(株)グローワール・プリエ東京 [4件] ラットタット/ミスプレミアム(株) [4件] ルミエール目黒店/ルミエール [6件] 明示せず/不明 [17件] 個人サロン等

● 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

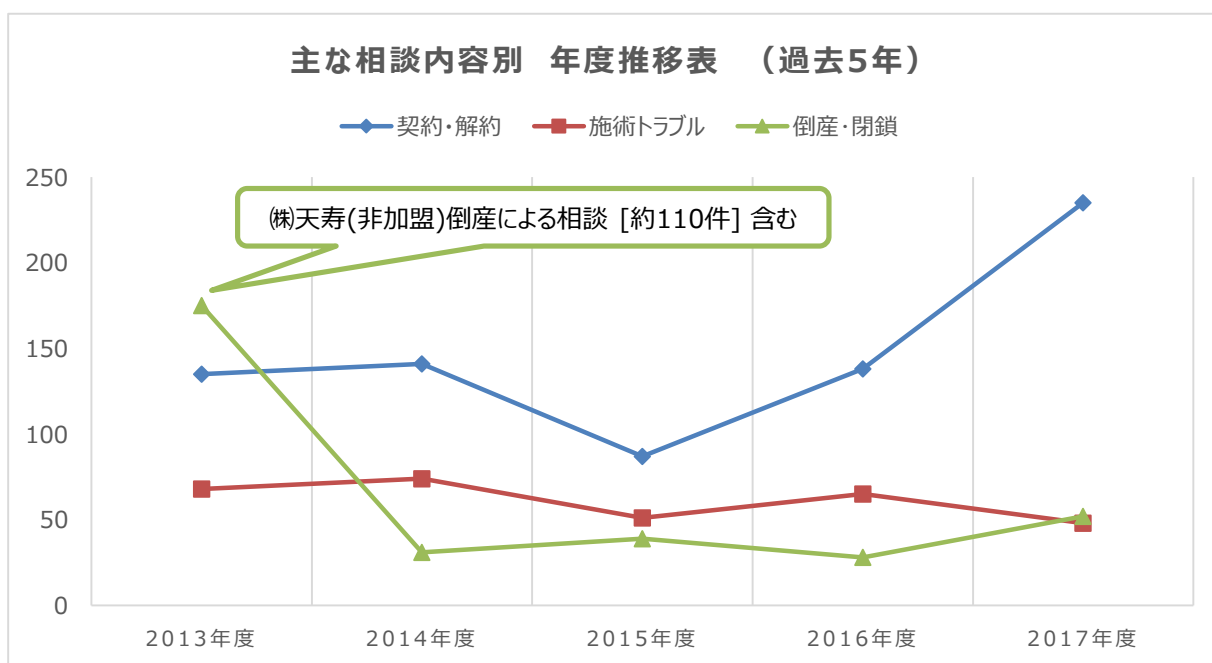
* 施術トラブル・・・49件

内容別		件数	内訳
脱毛	光	6	皮膚トラブル3件、やけど3件
	レーザー	0	
	電気	3	皮膚トラブル2件、やけど1件
フェイシャル		17	皮膚トラブル10件、やけど3件、怪我2件、その他2件
ボディ		18	皮膚トラブル1件、やけど4件、怪我6件、痛み4件、その他3件
その他		5	皮膚トラブル1件、怪我3件、その他1件

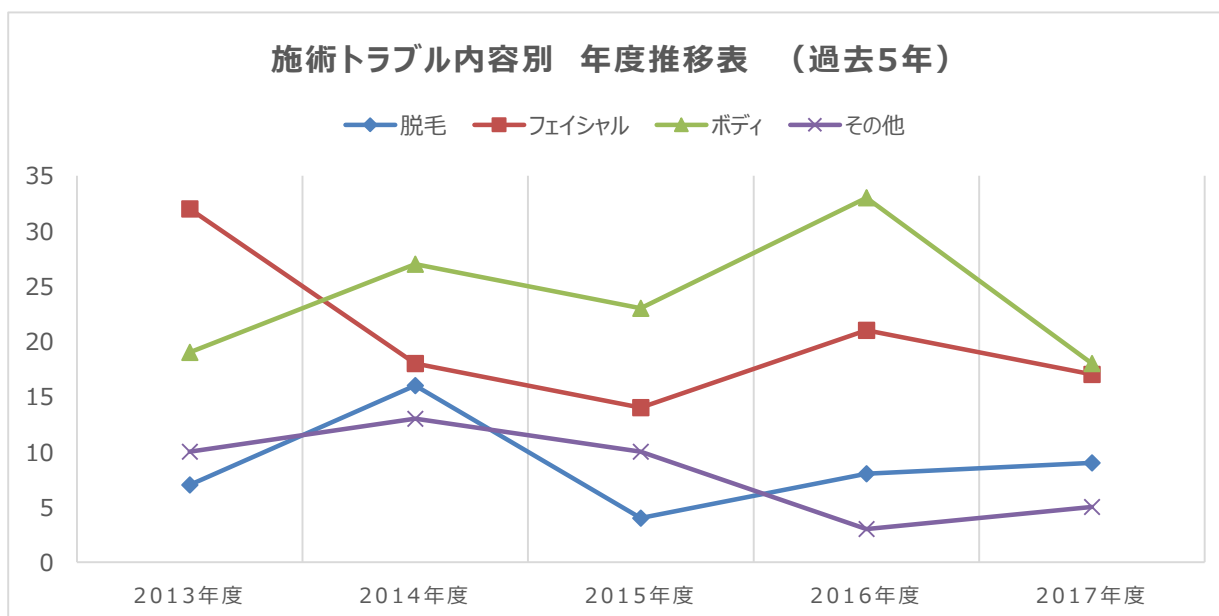


● AEAエステティック相談センター 過去5年 推移表

主な相談内容別	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
契約・解約	135	141	87	138	235
施術トラブル	68	74	51	65	48
倒産・閉鎖	175	31	39	28	52



施術トラブル内容別	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
脱毛	7	16	4	8	9
フェイシャル	32	18	14	21	17
ボディ	19	27	23	33	18
その他	10	13	10	3	5



● **役務・商品 種別**（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

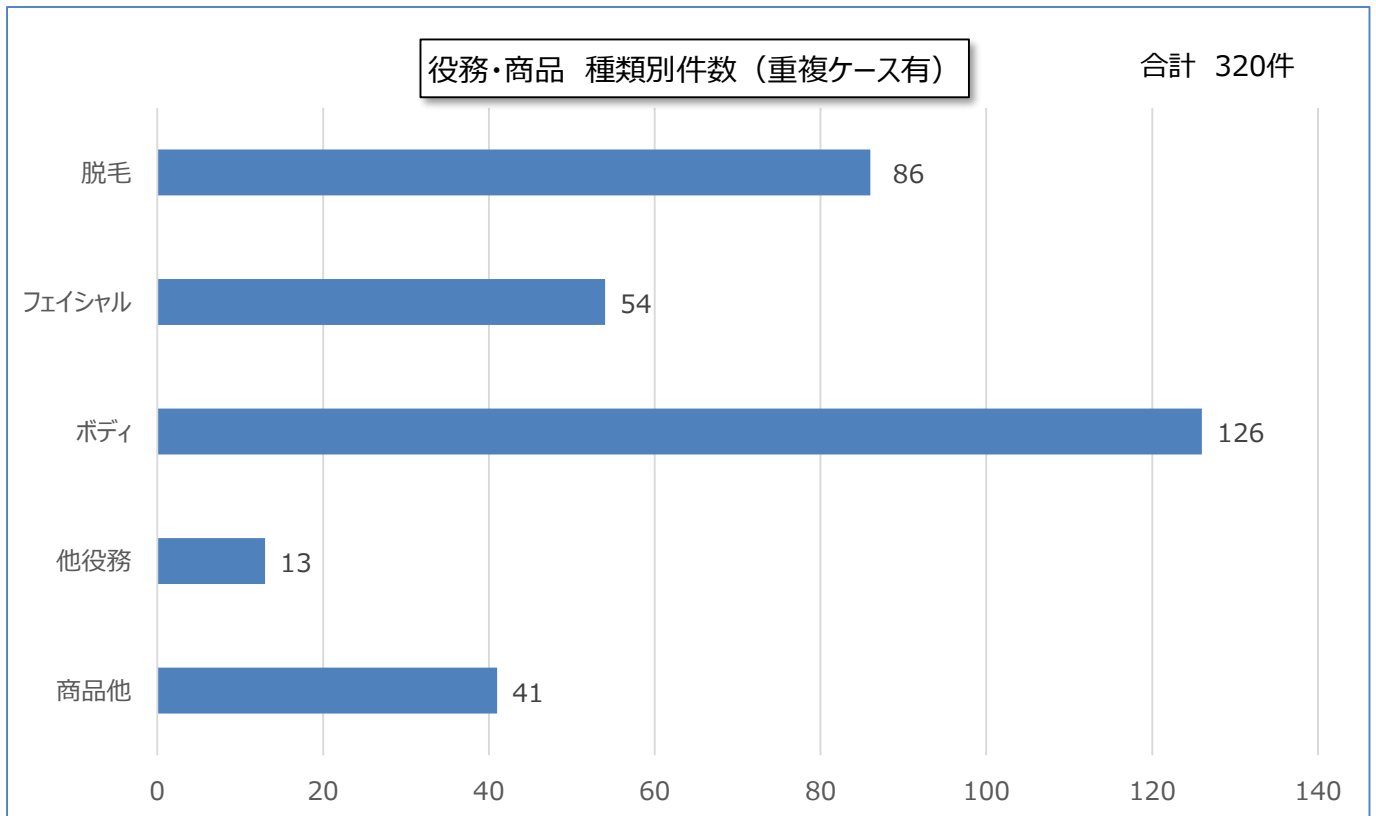
役務・商品 種類別		件数
脱毛	光(76) レーザー(1)	86
	電気(8) WAX(1)	
フェイシャル		54
ボディ		126
他役務		13 * 1
商品他		41 * 2
合計		320

■ 相談329件に含まれる、役務・商品の件数・・・320件数

美容医療	6
------	---

* 1 矯正関連(小顔・骨盤・頭蓋骨・仙骨), しみ取り, マッサージ, まつ毛エクステ・パーマ, 垢すり等

* 2 化粧品, 健康食品, 美容機器, 補正下着, 水素水, 福袋等



● 都道府県別相談件数

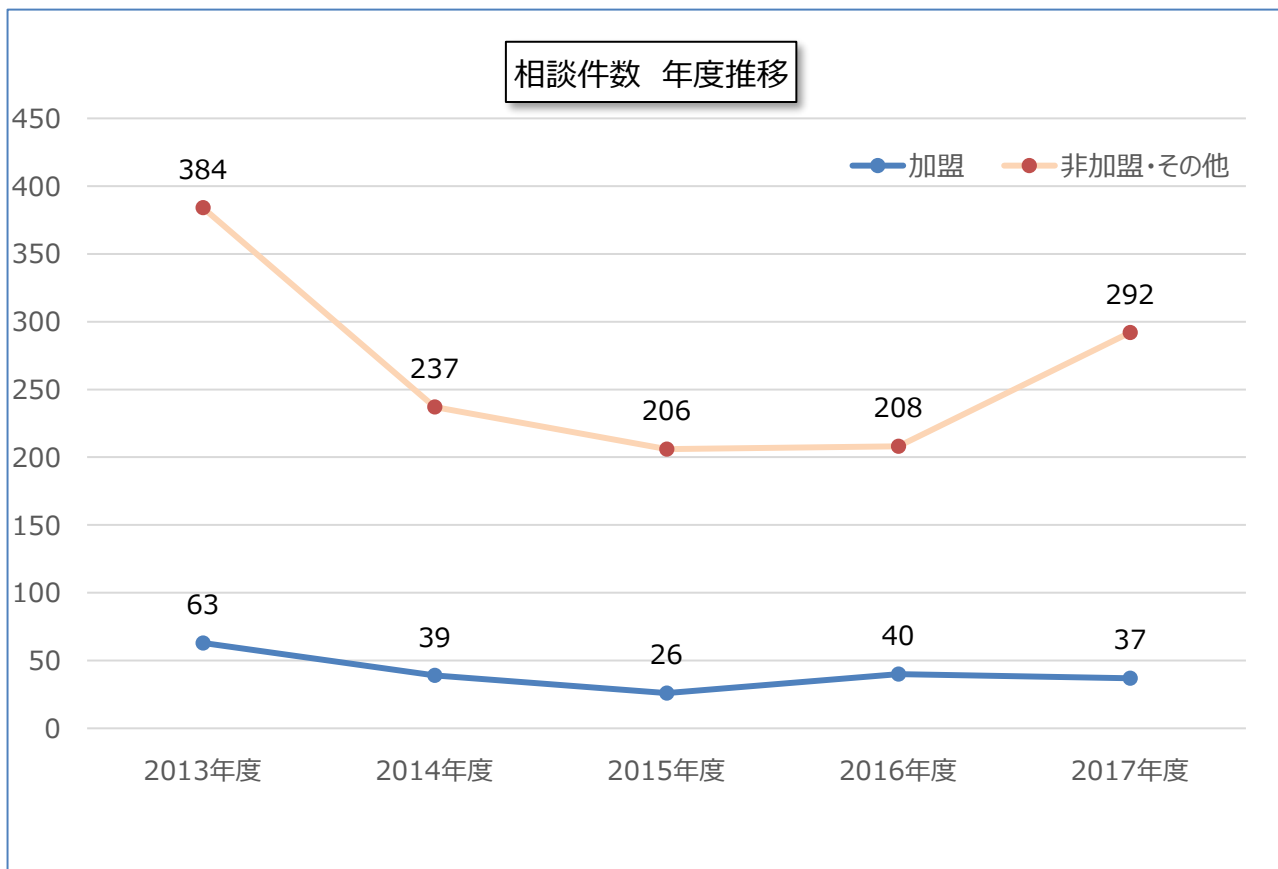
都道府県	件数	都道府県	件数	都道府県	件数	都道府県	件数	都道府県	件数
北海道	3	埼玉県	21	静岡県	2	鳥取県	0	佐賀県	0
青森県	0	千葉県	23	岐阜県	0	島根県	0	長崎県	3
岩手県	2	東京都	81	愛知県	22	岡山県	1	熊本県	6
宮城県	6	神奈川県	22	三重県	3	広島県	4	大分県	5
秋田県	3	新潟県	3	滋賀県	3	山口県	1	宮崎県	2
山形県	2	富山県	1	京都府	3	徳島県	0	鹿児島県	3
福島県	1	石川県	2	大阪府	28	香川県	0	沖縄県	2
茨城県	1	福井県	2	兵庫県	17	愛媛県	2	不明	20
栃木県	1	山梨県	0	奈良県	2	高知県	0	合計	329
群馬県	3	長野県	3	和歌山県	0	福岡県	20		

■上位5位…東京都81件、大阪府28件、千葉県23件、神奈川県・愛知県22件、埼玉県21件

● AEAエステティック相談センター（相談件数 過去5年間）

	件数
2013年度	447
2014年度	276
2015年度	232
2016年度	248
2017年度	329

…(株)天寿(非加盟)倒産による相談 [約110件] 含む

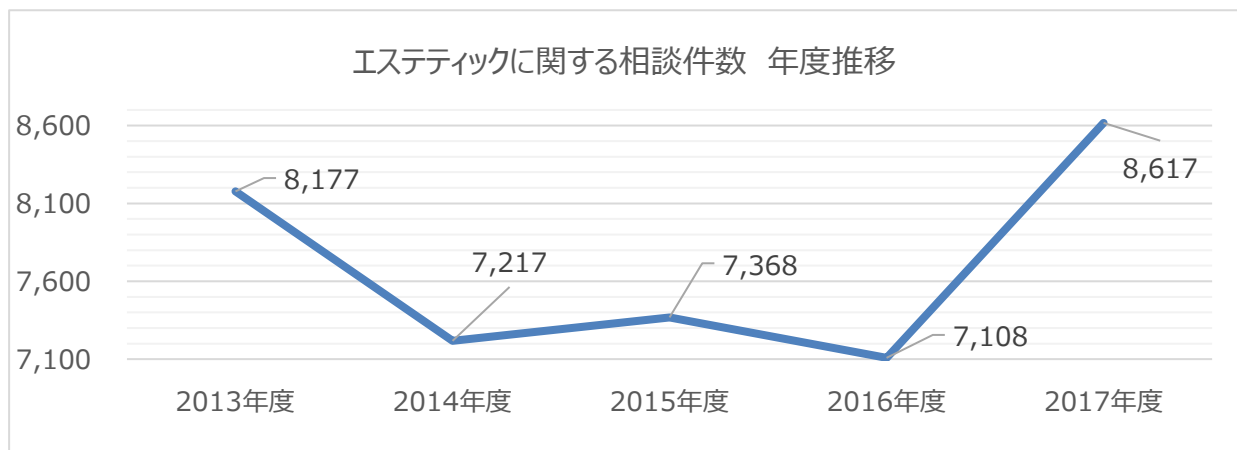


—ご参考—

● 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

国民生活センターHPより（相談情報件数 過去5年間）

	相談情報総件数	内;エステティックに関する相談件数	割合
2013年度	925,835	8,177	0.88%
2014年度	946,225	7,217	0.76%
2015年度	929,986	7,368	0.79%
2016年度	890,608	7,108	0.80%
2017年度	931,355	8,617	0.93%



2018年5月 現在