

2019年度 年間相談報告書

● AEAIエステティック相談センター受付日数 (月・水・金 12:30～17:00)

	2019年4月1日～2020年3月31日
相談日	139日

● 相談件数

新規	316件
-----------	-------------

● 相談種別 ※非加盟…サロン名を明示しない不明含む, その他…エステティック以外

苦情	167件					
	加盟	27件	非加盟	140件	その他	0件
問い合わせ	143件					
	加盟	13件	非加盟	104件	その他	26件
その他 (要望/情報提供)	6件					
	加盟	1件	非加盟	3件	その他	2件
合計	加盟	41件	非加盟	247件	その他	28件

● 相談者の内訳

消費者	234件
消費生活センター	46件
サロン	27件
その他	9件

● 契約者の年齢・性別 ※相談者より聞き取りをした契約者の年齢・性別

10代未満	0件	50代	15件	<table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">女性</td> <td style="text-align: center;">282件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">男性</td> <td style="text-align: center;">15件</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">不明</td> <td style="text-align: center;">2件</td> </tr> </table>	女性	282件	男性	15件	不明	2件
女性	282件									
男性	15件									
不明	2件									
10代	2件	60代	4件							
20代	135件	70代	4件							
30代	57件	80代以上	0件							
40代	37件	不明	45件							

2019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）

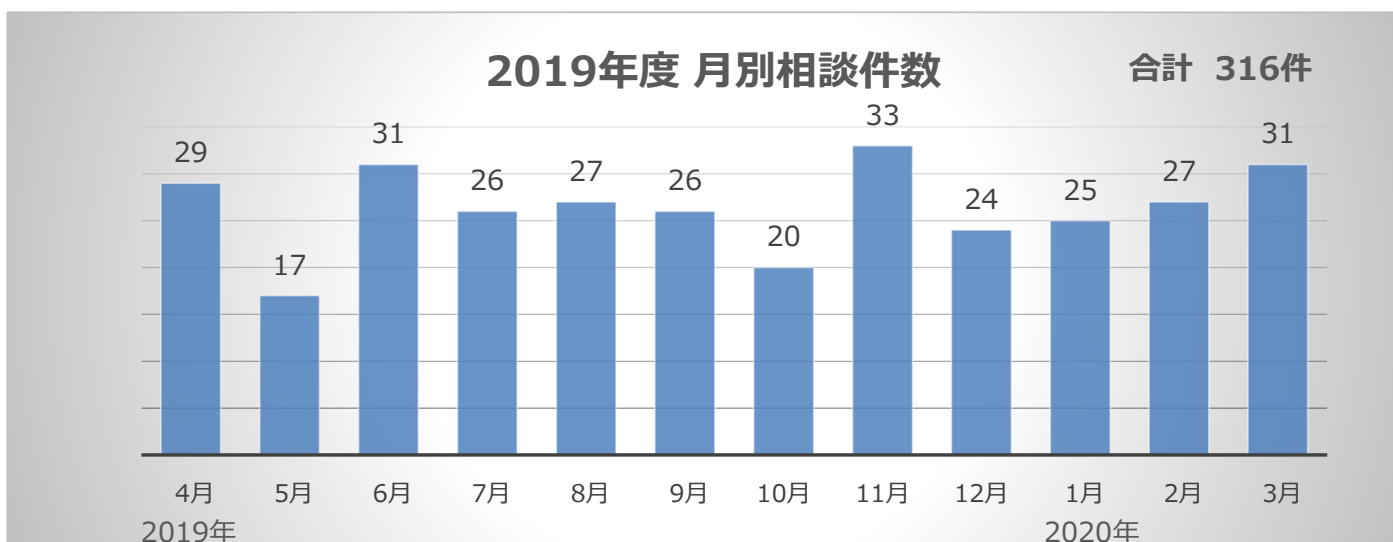
年	月	相談日数	苦情	サロン内訳 *			問い合わせ	サロン内訳 *			要望/情報提供	合計
				加盟	非加盟	その他		加盟	非加盟	その他		
2019年	4月	12	18	3	15	0	11	2	6	3	0	29
	5月	11	10	3	7	0	6	0	5	1	1	17
	6月	12	21	6	15	0	10	0	9	1	0	31
	7月	13	20	3	17	0	5	1	3	1	1	26
	8月	11	16	3	13	0	11	1	5	5	0	27
	9月	11	7	0	7	0	19	3	13	3	0	26
	10月	12	11	2	9	0	9	1	5	3	0	20
	11月	12	11	0	11	0	21	2	16	3	1	33
	12月	11	14	2	12	0	9	0	8	1	1	24
2020年	1月	11	11	0	11	0	14	2	9	3	0	25
	2月	11	19	2	17	0	7	0	4	3	1	27
	3月	12	11	2	9	0	19	2	17	0	1	31
合計		139	169	26	143	0	141	14	100	27	6	316

■ 年間相談件数 316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、エステティックサロン以外の相談を含みます



● 相談者の内訳（相談件数 過去5年間）

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
消費者	133件	143件	234件	193件	234件
消費生活センター	63件	68件	50件	50件	46件
サロン	31件	33件	42件	34件	27件
その他	5件	4件	3件	6件	9件
合計	232件	248件	329件	283件	316件

* 1

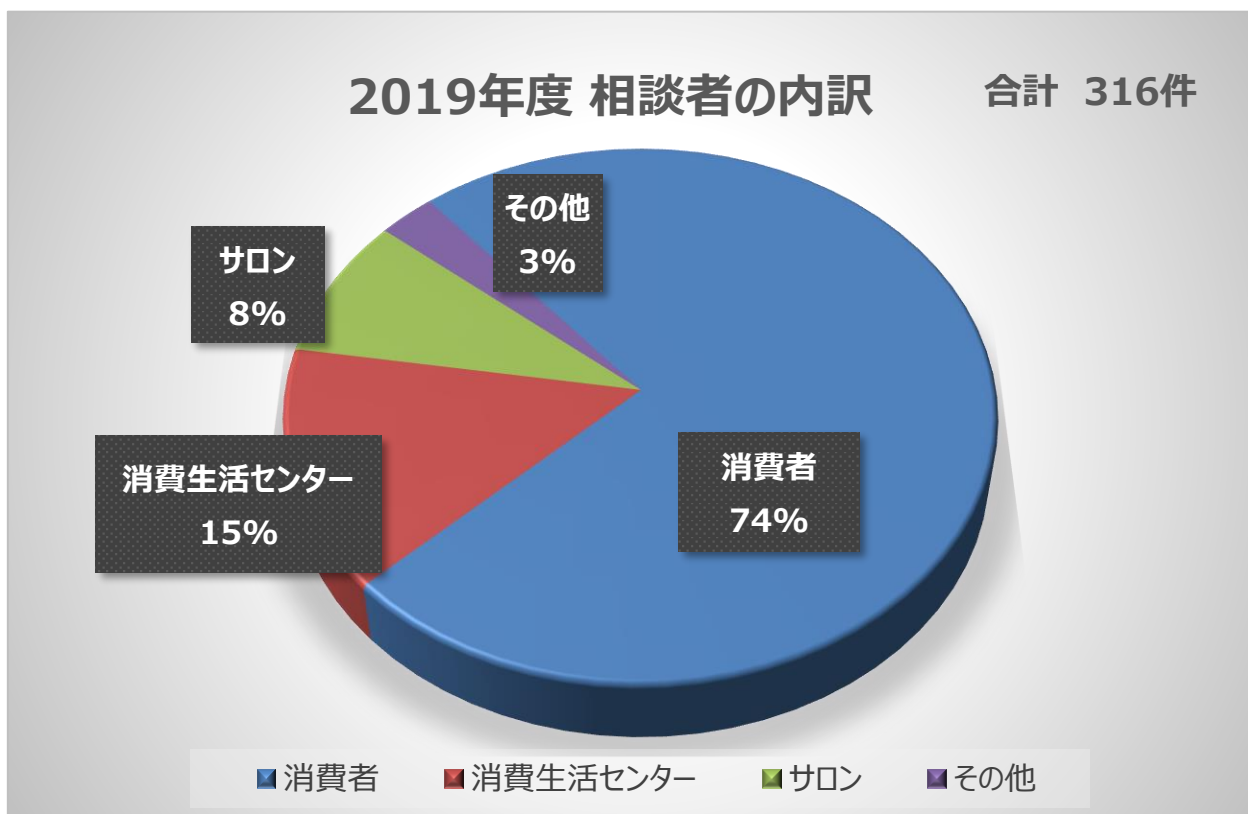
* 2

消費者からの相談につきましては、全国の消費生活センター、他団体等より当センターを案内いただき連絡くださったケース32件を含みます。

2019年度 * 1, * 2について

* 1 サロン内訳 加盟サロン7件, 非加盟サロン18件, その他2件

* 2 その他内訳 アフィリエイト1件, 行政書士1件, 広告代理店1件, スパ関係者1件, 信販代理店1件, 商材広告モデル1件, エステティック開業者1件, 美容機器メーカー1件, 予約ネットサイト運営会社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
法規・基準	267	28.8%
契約・解約	220	23.8%
接客・対応	148	16.0%
加盟・非加盟	53	5.7%
倒産・店舗閉鎖	51	5.5%
販売方法	47	5.1%
価格・料金	46	5.0%
施術・身体トラブル	39	4.2%
施術内容	32	3.5%
広告・表示	4	0.4%
その他	19	2.1%
合計	926	100%

■ **相談316件に含まれる、相談内容の件数・・・926件**

…書面不備・不交付，解除妨害，精算金算出時の単価，関連商品等

* 資料P.5 参照

…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

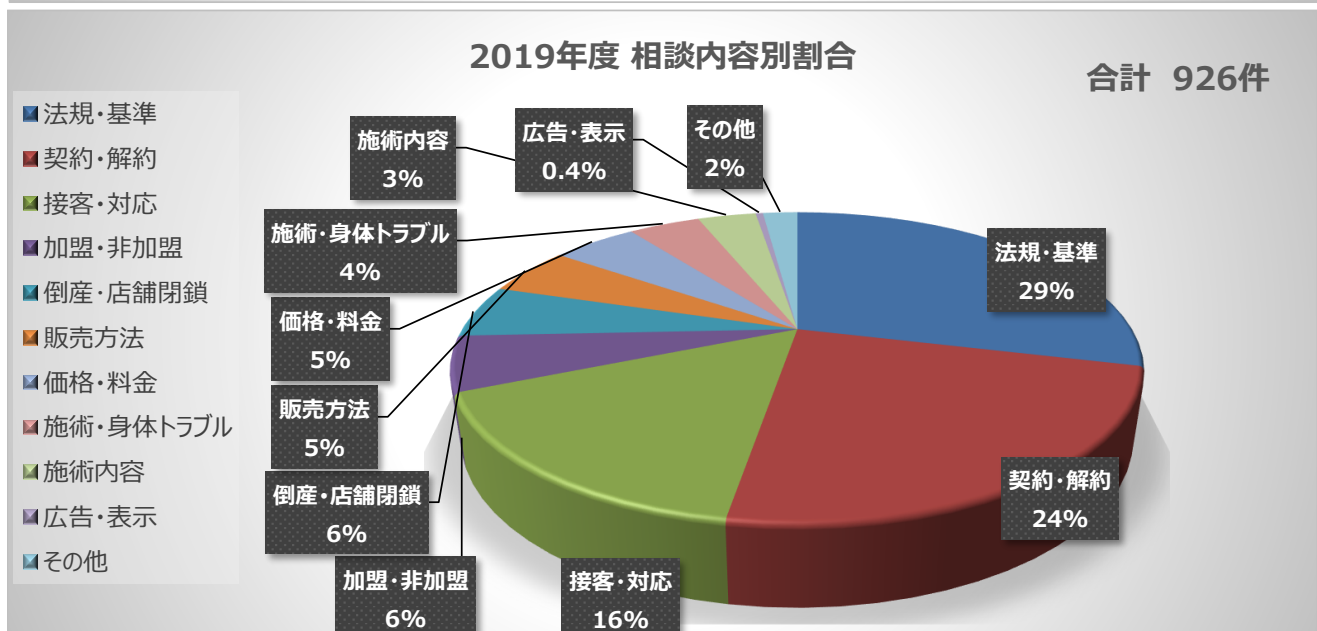
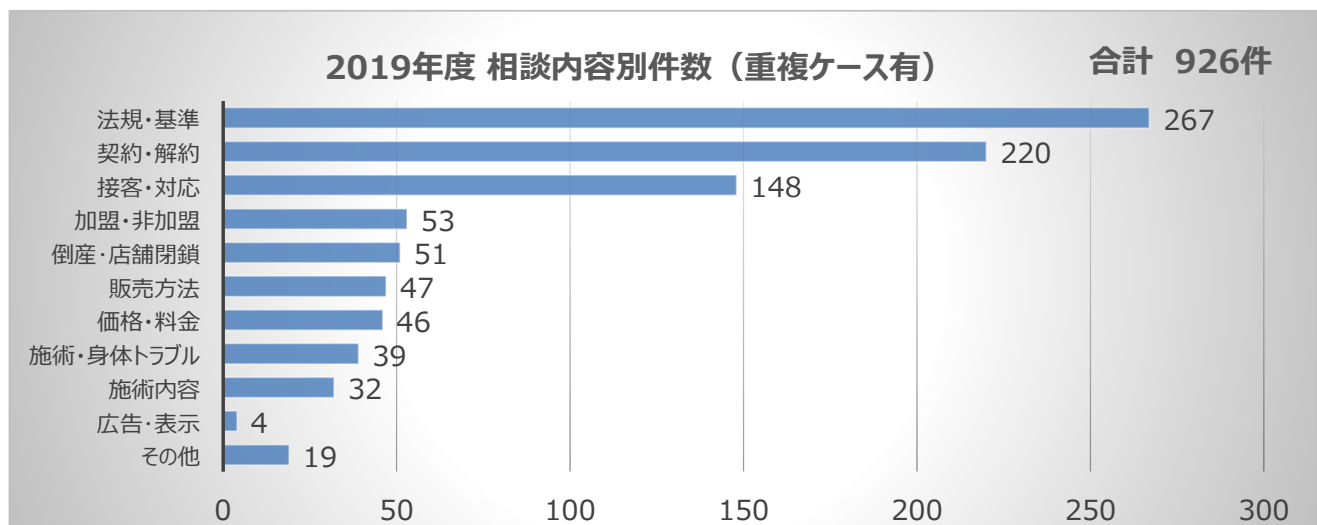
…AEA加盟・非加盟サロン確認

* 資料P.5 参照

* 資料P.5 参照

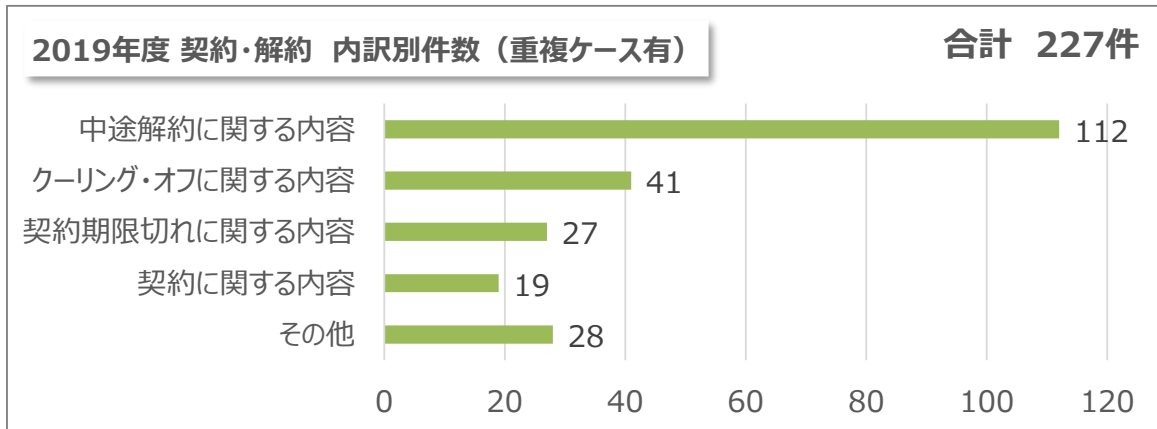
* 資料P.6 参照

…施術・機器・化粧品問合せ，斡旋依頼，労働相談，当センター役割等



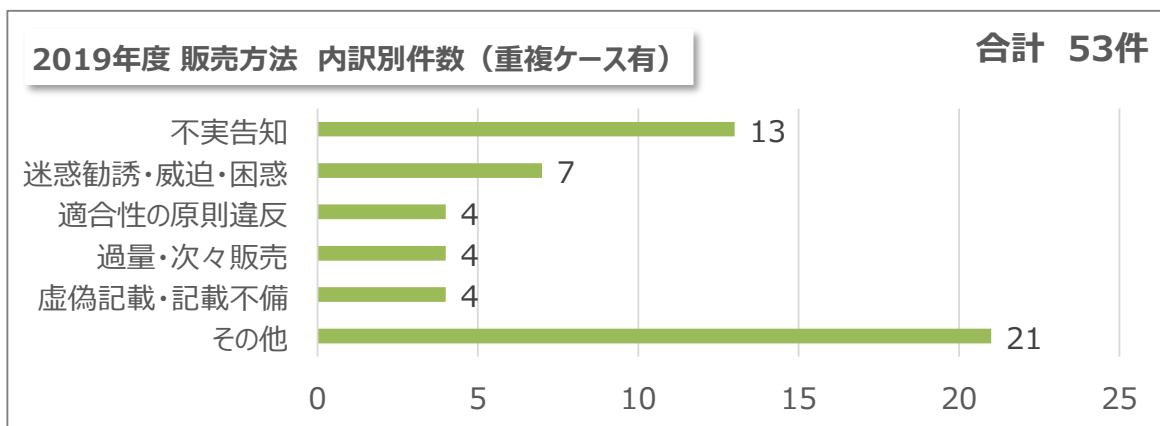
● 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 契約・解約・・・220件



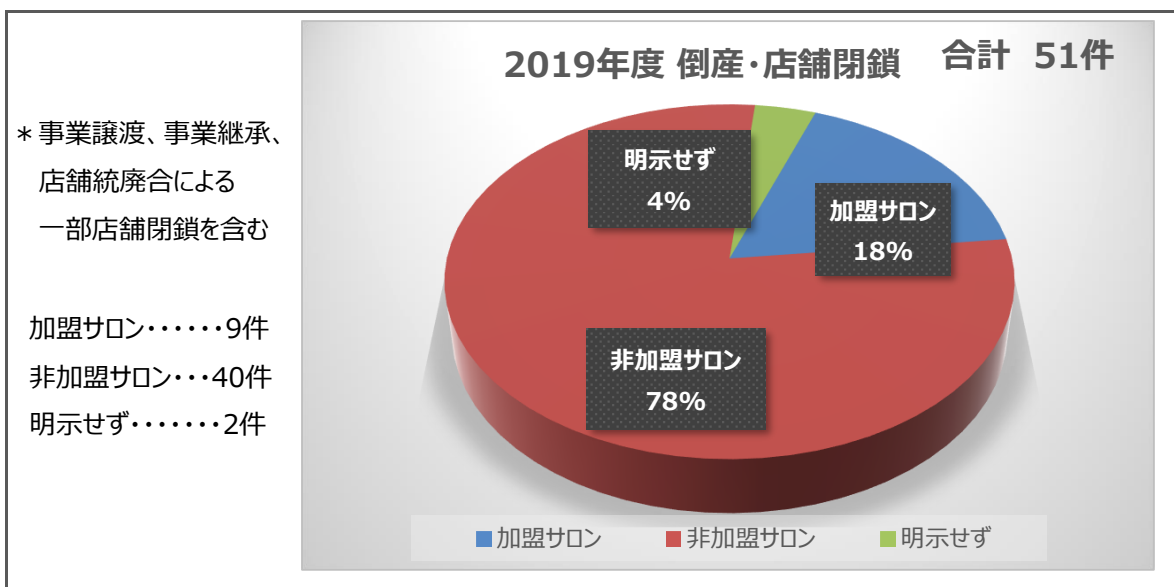
* その他（事業譲渡・破産等に関する内容，エステティック以外の契約に関する事項等）

* 販売方法・・・47件



* その他（役務に無料プレゼント・特典等を付け有利性を煽る販売，契約書面不交付等）

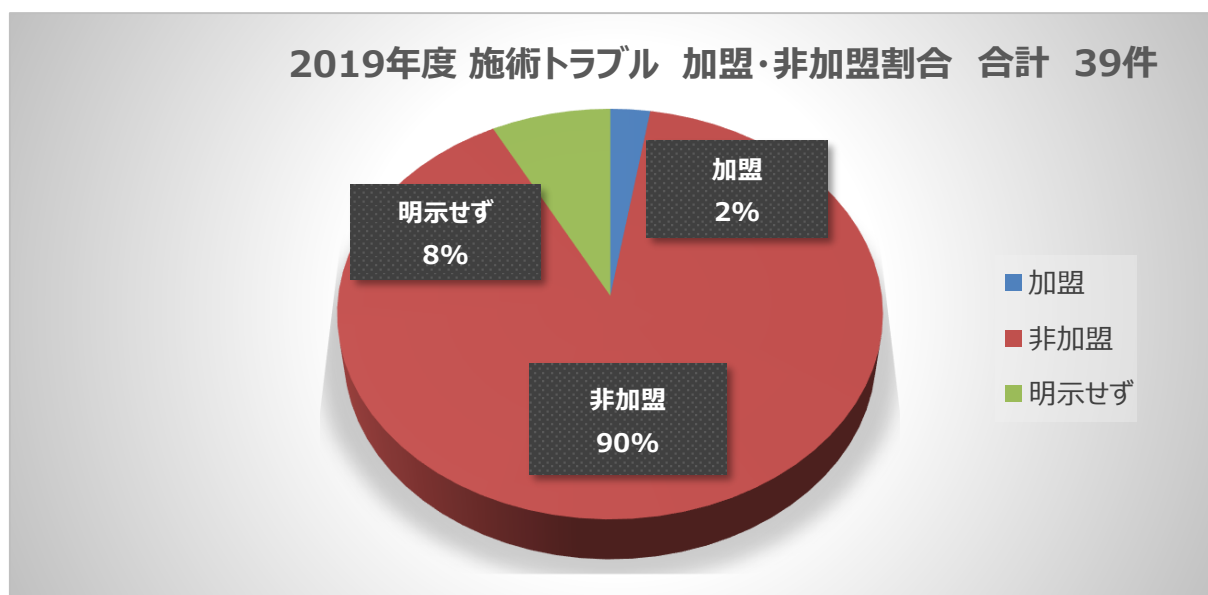
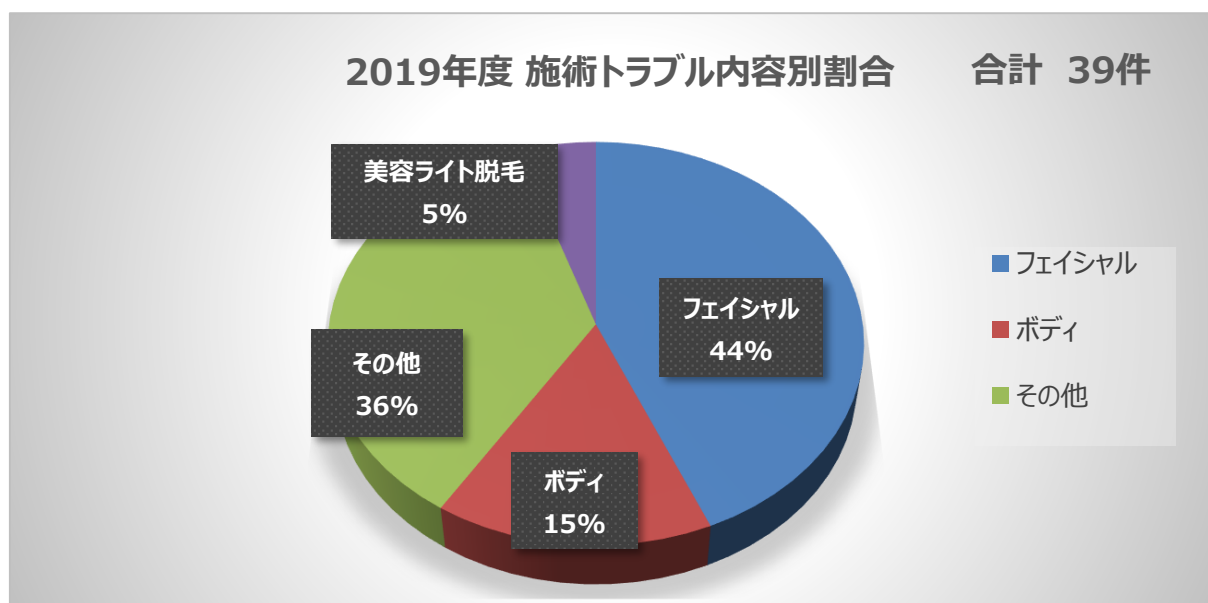
* 倒産・店舗閉鎖・・・51件



● 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）

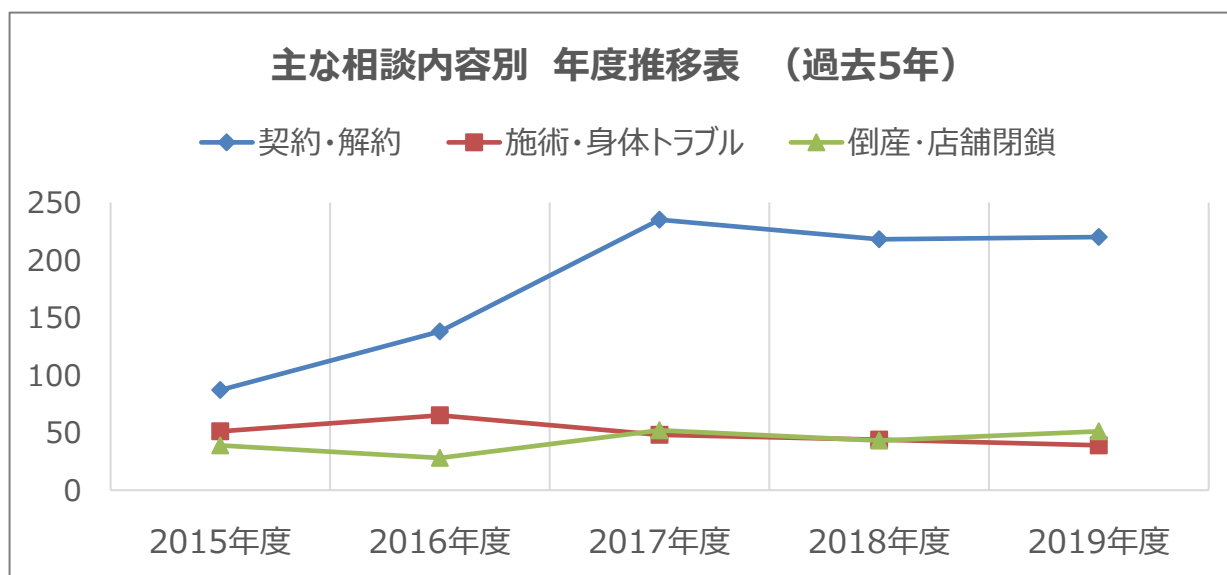
* 施術・身体トラブル…39件

内容別		件数	内訳
美容脱毛	美容ライト	2	皮膚トラブル2件
	美容電気	0	
	WAX他	0	
フェイシャル		17	皮膚トラブル10件、やけど1件、怪我2件、痛み4件、その他4件
ボディ		6	皮膚トラブル2件、痛み3件、その他1件
その他		14	皮膚トラブル7件、やけど1件、痛み2件、その他4件

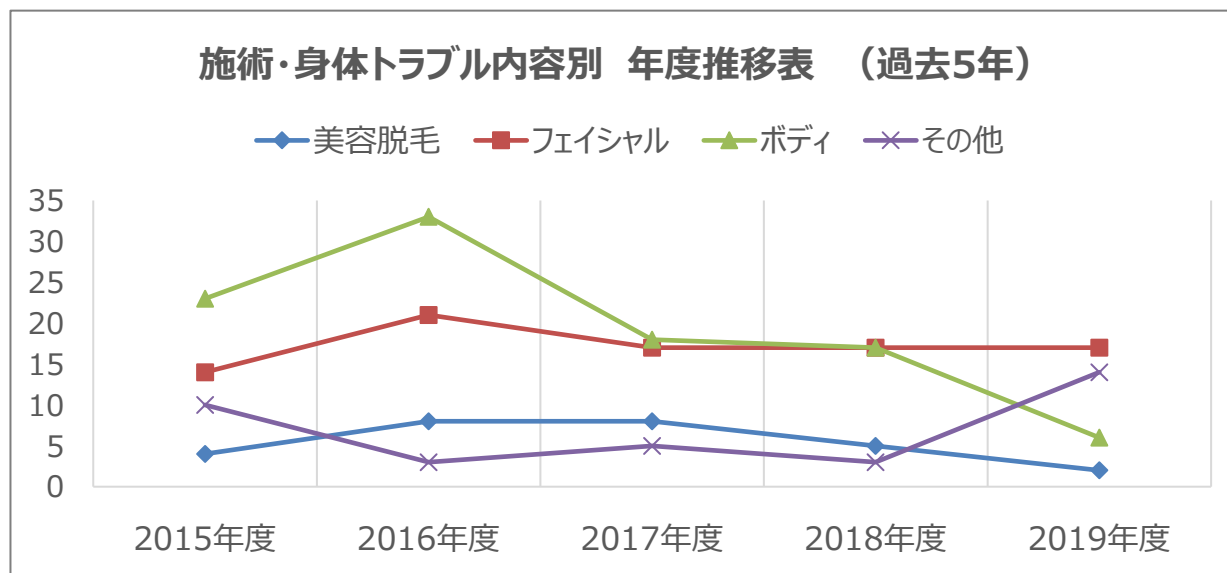


● AEAIステティック相談センター 過去5年 推移表

主な相談内容別	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
契約・解約	87	138	235	218	220
施術・身体トラブル	51	65	48	44	39
倒産・店舗閉鎖	39	28	52	43	51



施術・身体トラブル内容別	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
美容脱毛	4	8	8	5	2
フェイシャル	14	21	17	17	17
ボディ	23	33	18	17	6
その他	10	3	5	3	14



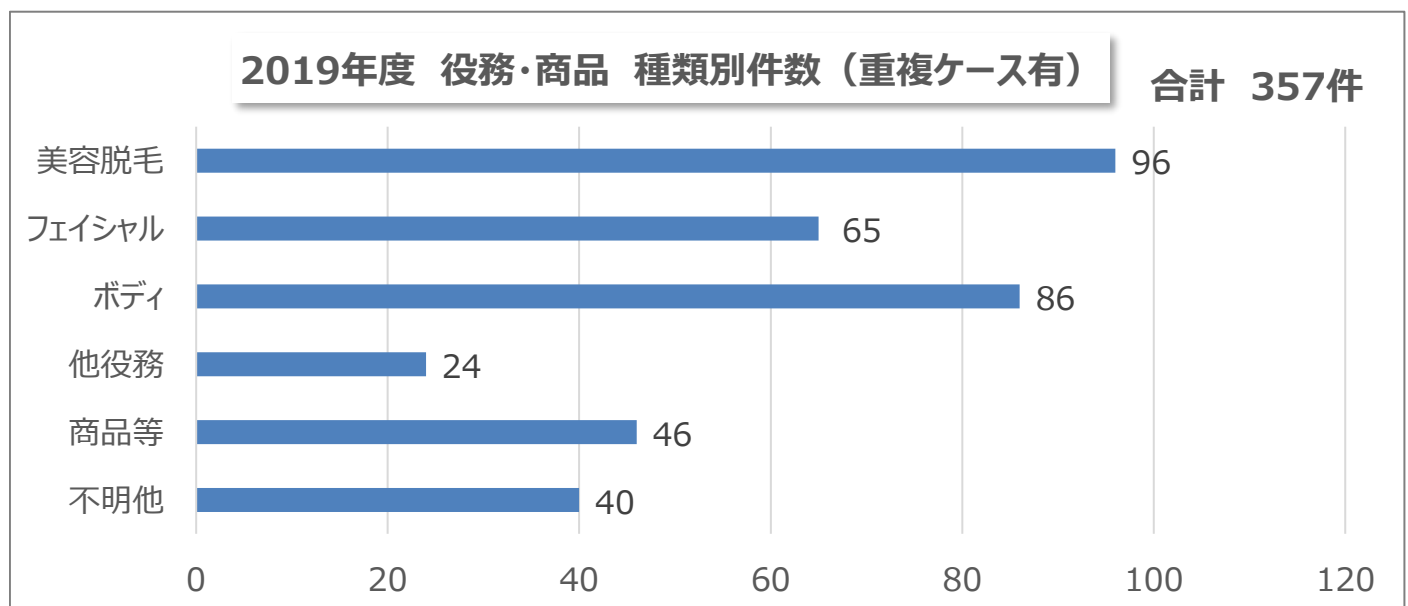
● **役務・商品 種別**（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

役務・商品 種類別		件数
美容脱毛	美容ライト(91) 美容電気(5)	96
	WAX(0) 他(0)	
フェイシャル		65
ボディ		86
他役務		24 * 1
商品等		46 * 2
不明他		40 * 3
合計		357

■ 相談316件に含まれる役務・商品の件数・・・357件数

セルフエステ	4
HIFU（ハイフ）	9
医療関連（美容医療）	14

- * 1 矯正関連(小顔・コルギ), 耳つぼ, しみ取り, よもぎ蒸し, 歯のホワイトニング, まつ毛(パーマ・エクステ)
- * 2 化粧品, 健康食品, 美容機器, 補正下着, 肌診断, DNA検査キット
- * 3 訪問販売, まつ毛エクステ関連, サウナ・ジム関連, バスト専門店, 耳掃除専門店, 不明等



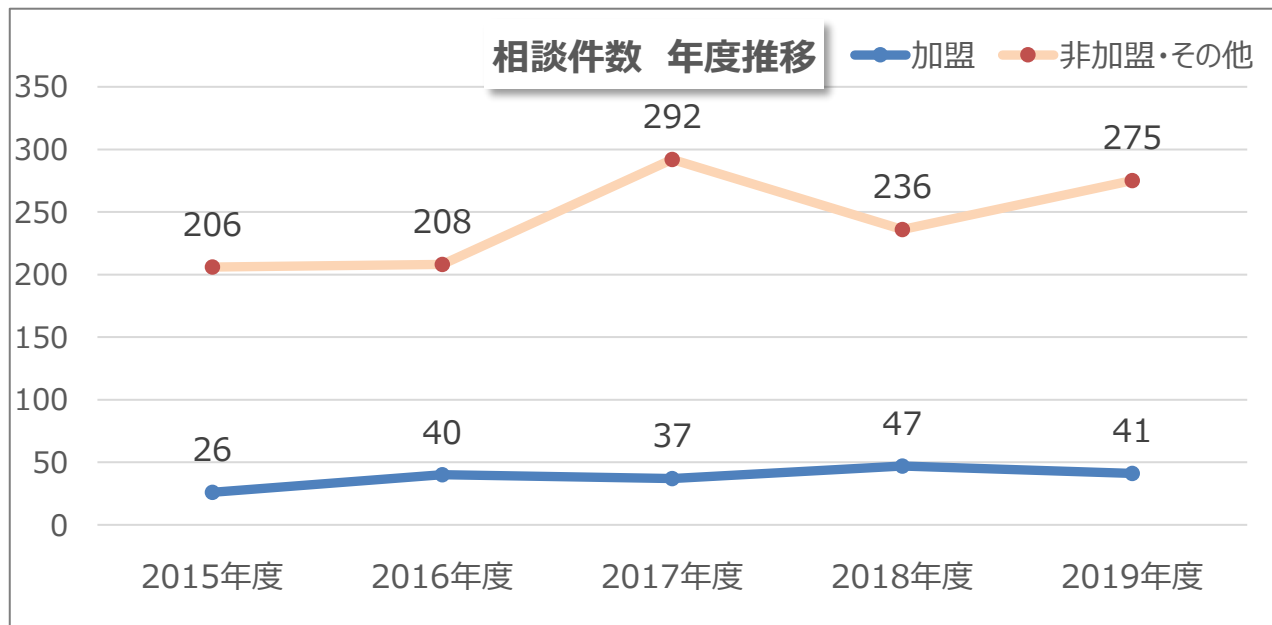
● 都道府県別相談件数

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	5	埼玉県	16	静岡県	5	鳥取県	0	佐賀県	0
青森県	0	千葉県	16	岐阜県	3	島根県	0	長崎県	2
岩手県	3	東京都	59	愛知県	16	岡山県	4	熊本県	7
宮城県	2	神奈川県	13	三重県	12	広島県	8	大分県	1
秋田県	0	新潟県	4	滋賀県	3	山口県	3	宮崎県	2
山形県	2	富山県	2	京都府	4	徳島県	0	鹿児島県	4
福島県	1	石川県	4	大阪府	38	香川県	3	沖縄県	1
茨城県	7	福井県	0	兵庫県	15	愛媛県	6	不明	10
栃木県	3	山梨県	4	奈良県	5	高知県	0	合計	316
群馬県	1	長野県	1	和歌山県	0	福岡県	21		

■ 上位6位・・・東京都59件，大阪府38件，福岡県21件，埼玉・千葉・愛知県16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	前年比
2015年度	232	84%
2016年度	248	107%
2017年度	329	133%
2018年度	283	86%
2019年度	316	112%



—ご参考—

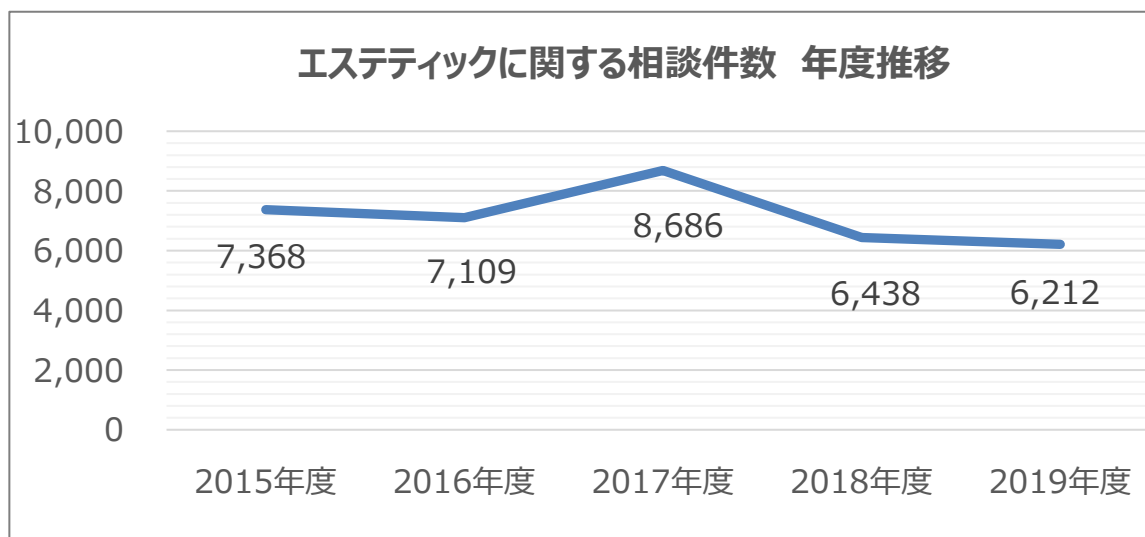
● 国民生活センター 消費生活相談データベース（PIO-NETより） 参照

[検索方法]

大分類 = 保険・福祉サービス, 中分類 = 理美容, 小分類 = エステティックサービス
中分類 = 理美容内訳 ; 理髪サービス, 美容院, 着付サービス, エステティックサービス,
育毛・増毛・発毛サービス, 他の理美容サービス

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	エステティックの割合
2015年度	929,991	7,368	0.79%
2016年度	890,711	7,109	0.80%
2017年度	941,447	8,686	0.92%
2018年度	996,501	6,438	0.65%
2019年度	936,932	6,212	0.66%



2020年6月18日 現在