

2021年度 年間相談報告書

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

	2021年4月1日～2022年3月31日	
相談日	141日	前年度；128日

■ 相談件数

新規	366件	前年度；376
-----------	-------------	---------

■ 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	131件				前年度；148件
	加盟	12件	非加盟	119件	その他 0件
問い合わせ	228件				前年度；219
	加盟	16件	非加盟	193件	その他 19件
その他 (要望/情報提供)	7件				前年度；9件
	加盟	3件	非加盟	4件	その他 0件
合計	加盟	31件	非加盟	316件	その他 19件

■ 相談者の内訳

消費者	257件	前年度；295件
消費生活センター	73件	前年度；58件
サロン	33件	前年度；22件
その他	3件	前年度；1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	22件	
10代	6件	60代	5件	
20代	135件	70代	3件	
30代	82件	80代以上	0件	
40代	31件	不明	43件	
				女性 305件
				男性 26件
				不明 3件

2021年度 当センターにて受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	加盟	非加盟	その他	問い合わせ	加盟	非加盟	その他	要望/ 情報提供	合計
2021年	4月	13	17	2	15	0	18	1	16	1	2	37
	5月	11	8	1	7	0	16	2	12	2	2	26
	6月	13	12	1	11	0	32	3	21	8	1	45
	7月	12	13	2	11	0	24	2	21	1	0	37
	8月	10	5	0	5	0	26	2	24	0	1	32
	9月	12	6	0	6	0	17	1	16	0	0	23
	10月	13	10	1	9	0	12	1	11	0	0	22
	11月	12	5	0	5	0	20	0	18	2	1	26
	12月	12	8	2	6	0	11	0	9	2	0	19
2022年	1月	11	6	0	6	0	12	1	11	0	0	18
	2月	10	9	1	8	0	26	3	22	1	0	35
	3月	12	32	2	30	0	14	0	12	2	0	46
合計		141	131	12	119	0	228	16	193	19	7	366

■ 年間相談件数 366件

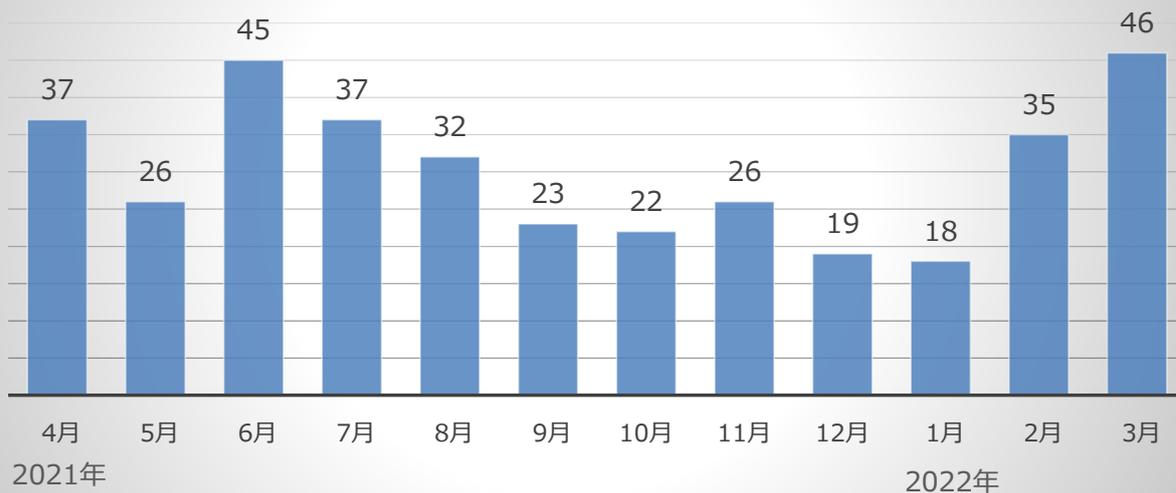
* サロン内訳 「日本エステティック業協会(AEA)」加盟サロン、非加盟サロン、その他に分類

「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(医療関連や整体、スポーツジム等)を含みます

2021年度 月別相談件数

合計 366件



■ 相談者の内訳（相談件数 過去5年間）

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
消費者	234件	193件	234件	295件	257件
消費生活センター	50件	50件	46件	58件	73件
サロン	42件	34件	27件	22件	33件
その他	3件	6件	9件	1件	3件
合計	329件	283件	316件	376件	366件

*1

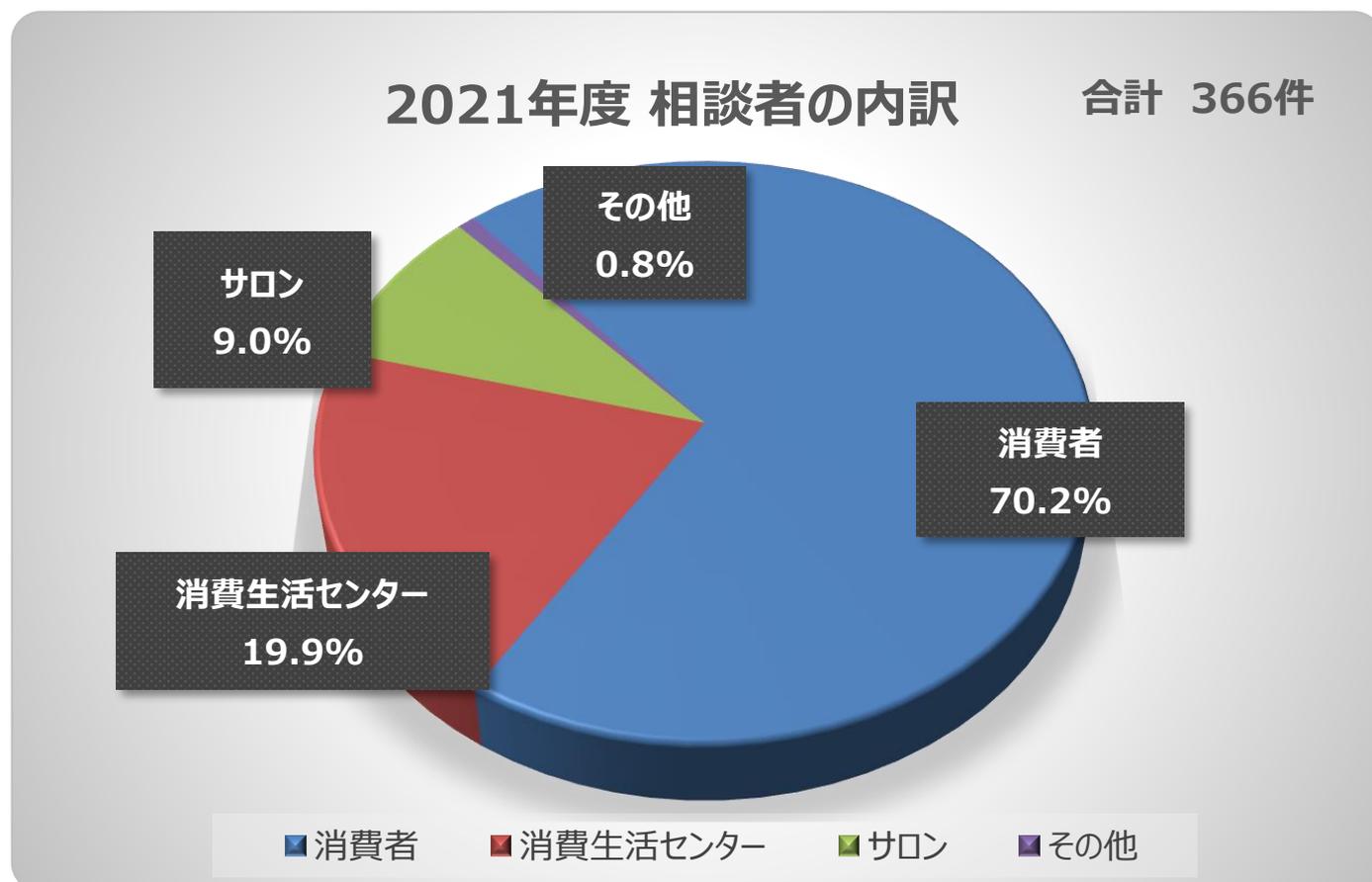
*2

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45件を含みます。

2021年度 *1, *2について

*1 サロン内訳 加盟サロン4件, 非加盟サロン29件

*2 その他内訳 金融機関所属者2件, アパレル関係者（エステティックサロン開業検討）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	223	41.6%
施術・身体トラブル	53	9.9%
法規・基準	50	9.3%
倒産・店舗閉鎖	40	7.5%
加盟・非加盟	39	7.3%
接客・対応	38	7.1%
施術内容	28	5.2%
販売方法	26	4.9%
価格・料金	22	4.1%
広告・表示	5	0.9%
その他	12	2.2%
合計	536	100%

■ 相談366件に含まれる、相談内容の件数・・・536件

* 資料P.4 参照

* 資料P.5 参照

…HIFU施術, セルフエステ, キャッチセールス, 個人情報開示, サロン開業等

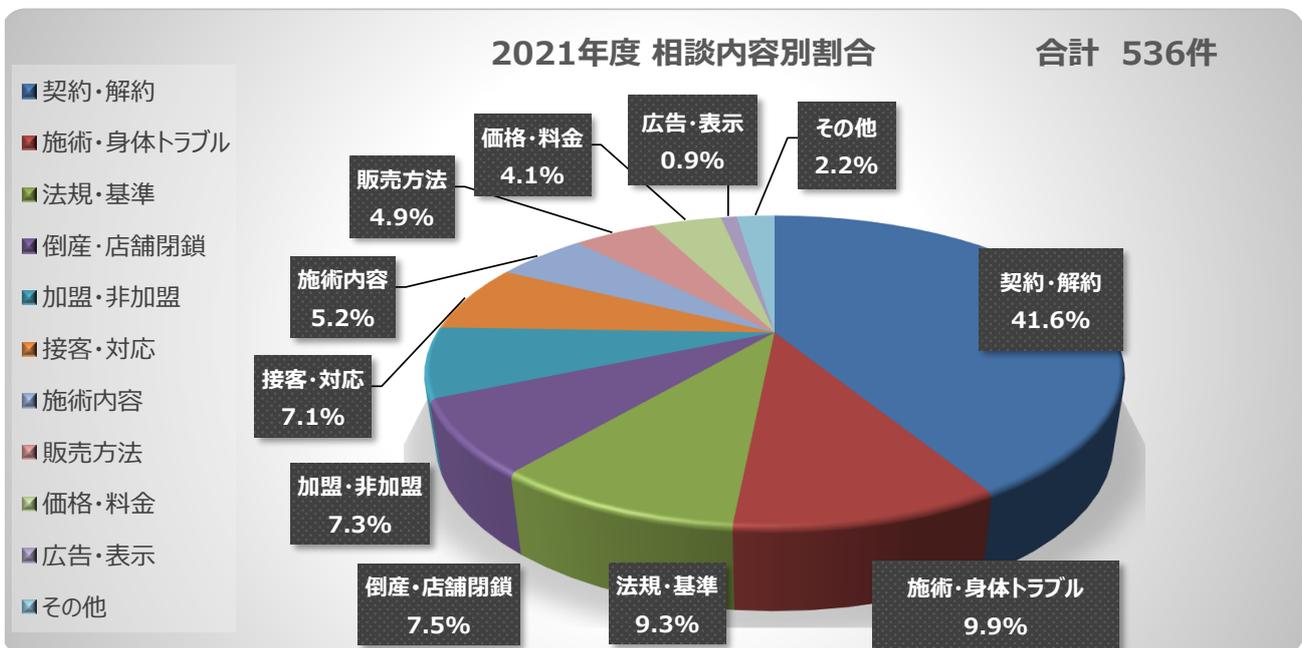
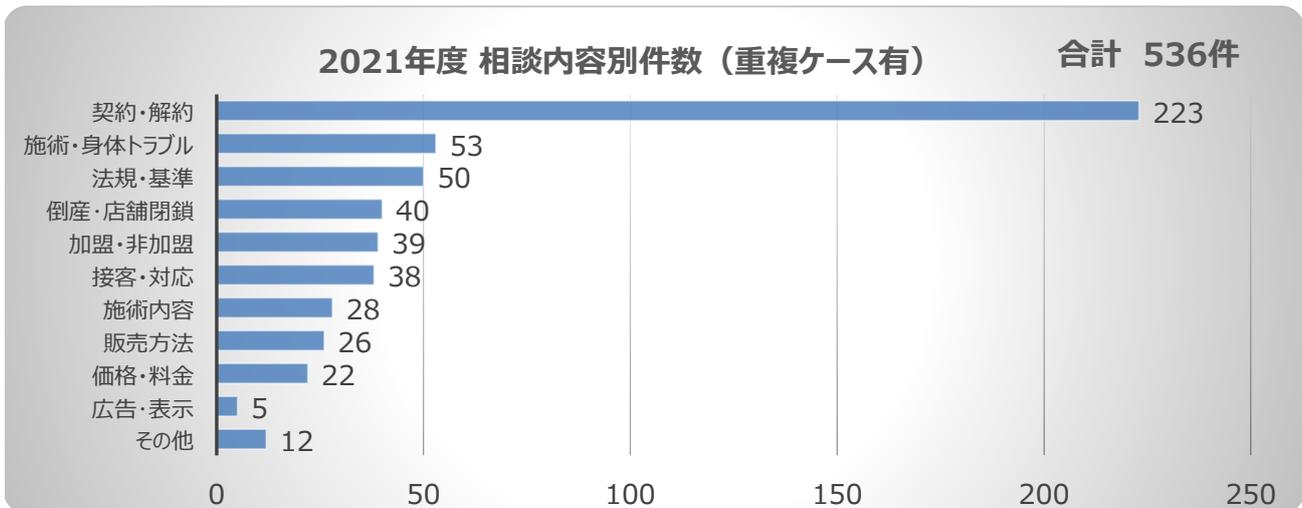
* 資料P.4 参照

…AEA加盟・非加盟サロン確認

…説明不足, トラブル時の対応, 不誠実・謝罪がない, プライバシー侵害等

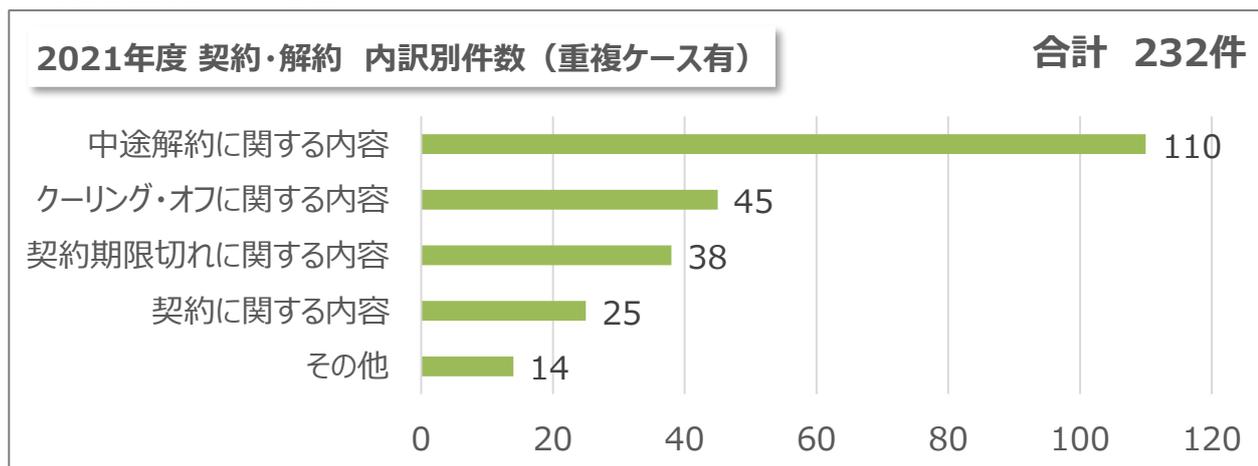
* 資料P.4 参照

…コロナ関連助成金, 業務用機器購入, 業界団体保険加入, カスタマーハラスメント等



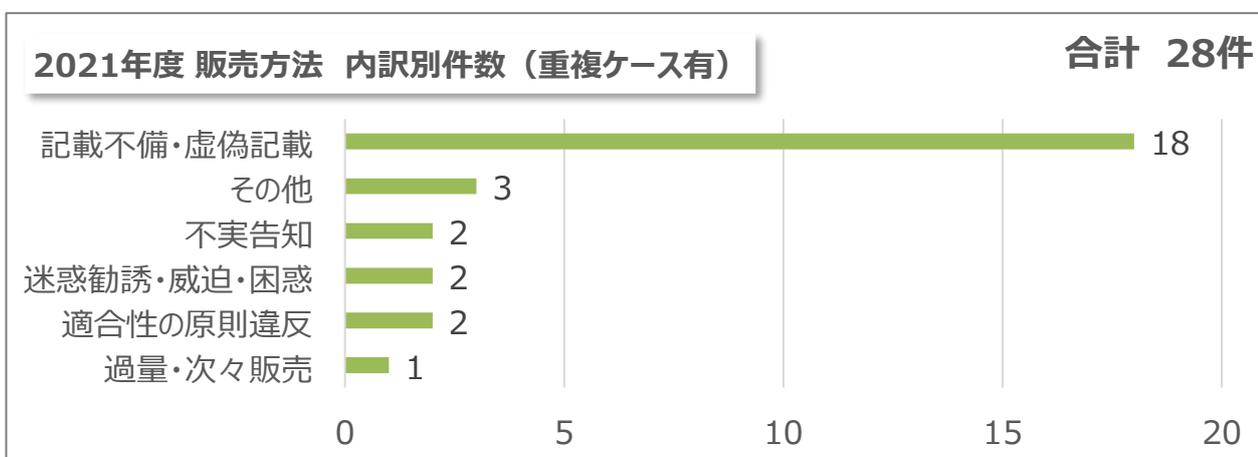
■ 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 契約・解約・・・223件



* その他（法外なキャンセル料要求や残金支払請求、契約に係る同意書に関する内容等）

* 販売方法・・・26件



* その他（会員特典を付け有利性を煽る販売、施術の有効性や分割手数料についての説明不足等）

* 倒産・店舗閉鎖・・・40件

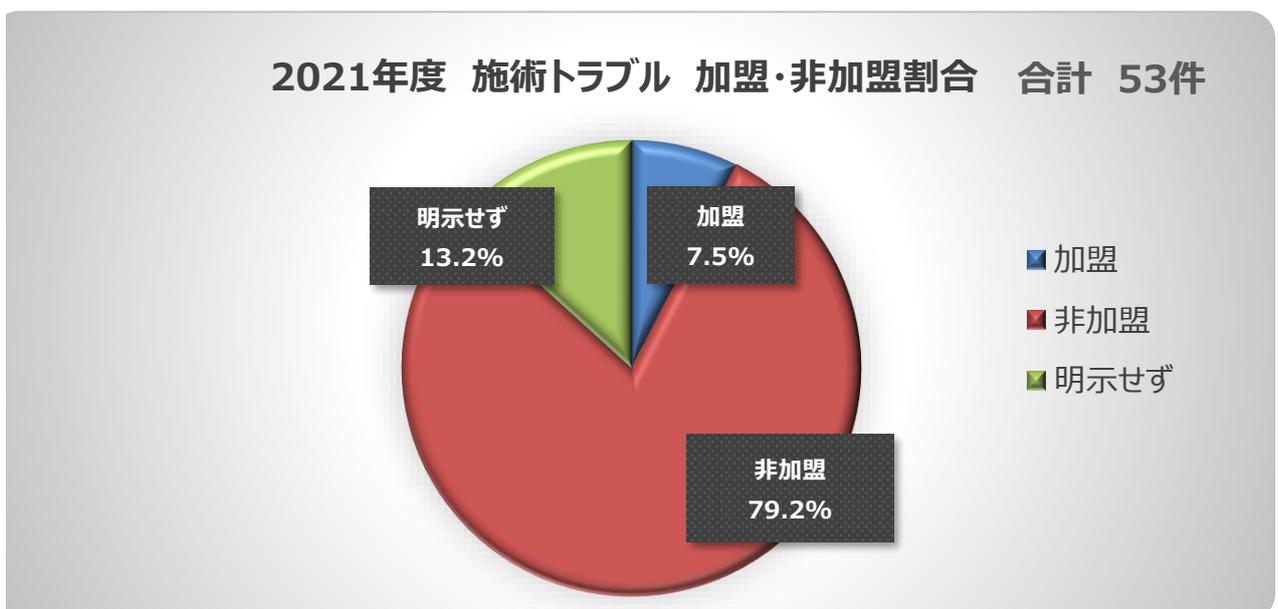
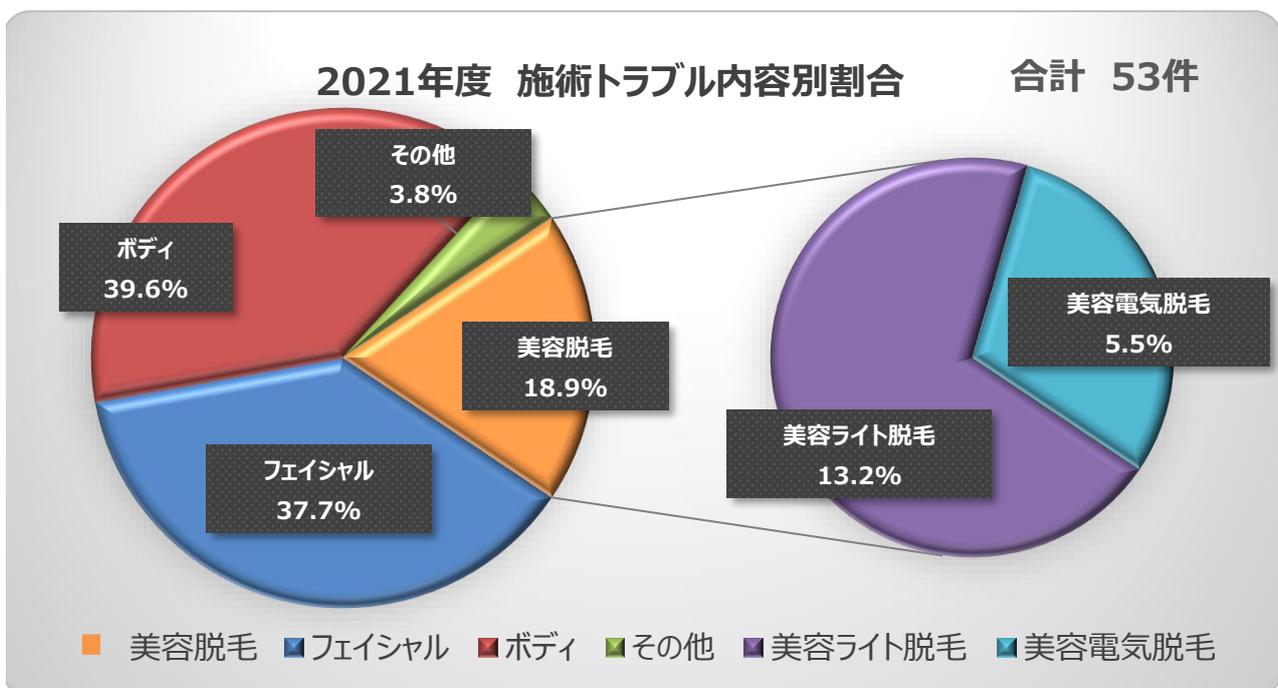
加盟サロン	非加盟サロン
0件	<p>※倒産、閉鎖、廃業</p> <p>18件 脱毛サロンL's(エルズ)/(株)ビューティライフ 2件 Ruanlebi(ルアンレビ)/(株)ビューティライフ 1件 脱毛サロンEpjioie(エピジョワ)/不明, 脱毛サロンBelle(ベル)/不明 salon de e'clat(サロン ド エクラ)/不明 他</p> <p>※経営統合、事業譲渡、事業承継、店舗統廃合による一部店舗閉鎖</p> <p>2件 全身脱毛サロンSASALA(ササラ)/(株)MONOゲート 1件 脱毛サロンSUPREAM(スプリーム)/不明 シシィ・ケーニギン/パーソンフォーチュン(同) 他</p>

■ 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・・・53件

内容別		件数	内訳
美容脱毛	美容ライト	7	やけど4件, 痛み1件, 皮膚トラブル1件, その他2件
	美容電気	3	皮膚トラブル1件, 痛み1件, その他2件
	WAX他	0	
フェイシャル		20	皮膚トラブル10件, やけど6件, 痛み5件, 怪我1件, その他1件
ボディ		21	やけど7件, 痛み6件, 皮膚トラブル4件, 怪我1件, その他1件
その他		2	皮膚トラブル1件, 痛み1件, その他1件

※上記HIFU機器使用によるトラブル9件含む（フェイシャル6件, ボディ1件, その他2件）



● AEAIステティック相談センター 過去5年 推移表

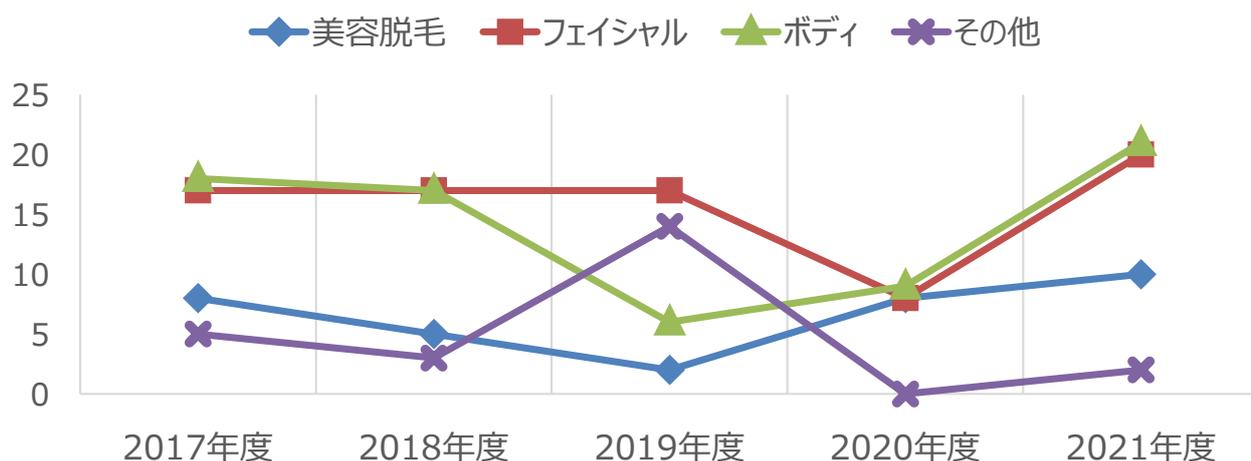
主な相談内容別	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
契約・解約	235	218	220	267	223
施術・身体トラブル	48	44	39	31	53
倒産・店舗閉鎖	52	43	51	62	40

主な相談内容別 年度推移表 (過去5年)



施術・身体トラブル内容別	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
美容脱毛	8	5	2	8	10
フェイシャル	17	17	17	8	20
ボディ	18	17	6	9	21
その他	5	3	14	0	2

施術・身体トラブル内容別 年度推移表 (過去5年)



■ 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(155) 美容電気(6)	162
	美容レーザー(1) WAX他(0)	
フェイシャル		66
ボディ		87
他役務		5 * 1
商品等		34 * 2
不明他		39 * 3
合計		393

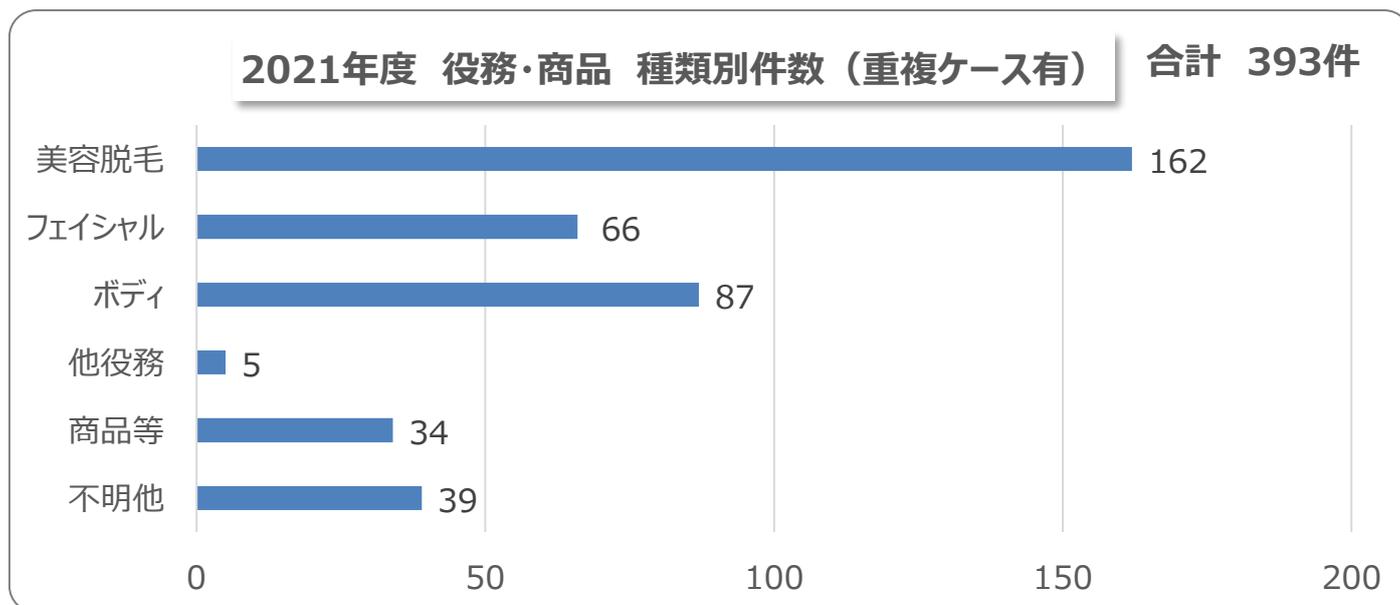
■ 相談366件に含まれる役務・商品の件数・・・393件数

セルフエステ	13
HIFU（ハイフ）	18
医療関連（美容医療他）	17

* 1 ブライダルエステ，エステ融合パーソナルトレーニング，よもぎ蒸し，肩甲骨剥がし，膣ケア(HIFU)

* 2 化粧品，健康食品，脱毛機器，美容機器，補正下着，遺伝子検査キット

* 3 セルフエステ，会員特典，サブスクリプション，不明（HIFU含む）他



■ 都道府県別相談件数

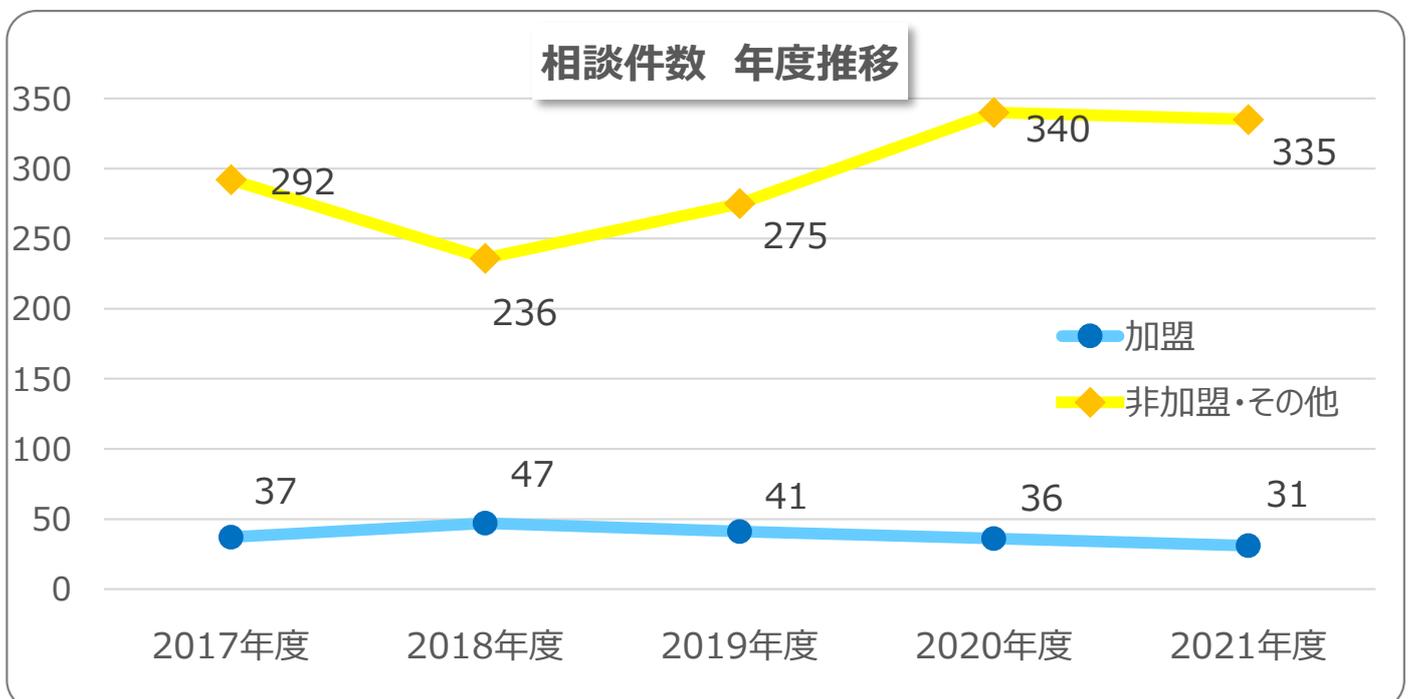
都道府県	件数								
北海道	6	埼玉県	26	静岡県	10	鳥取県	1	佐賀県	1
青森県	1	千葉県	20	岐阜県	0	島根県	1	長崎県	3
岩手県	1	東京都	88	愛知県	24	岡山県	3	熊本県	7
宮城県	2	神奈川県	28	三重県	2	広島県	1	大分県	1
秋田県	2	新潟県	2	滋賀県	1	山口県	0	宮崎県	1
山形県	0	富山県	1	京都府	12	徳島県	0	鹿児島県	4
福島県	2	石川県	4	大阪府	41	香川県	3	沖縄県	7
茨城県	5	福井県	0	兵庫県	14	愛媛県	4	不明	7
栃木県	5	山梨県	0	奈良県	4	高知県	1	合計	366
群馬県	2	長野県	4	和歌山県	1	福岡県	13		

■ 件数上位・・・東京都88件，大阪府41件，神奈川県28件，埼玉県26件，愛知県24件，千葉県20件

■ AEAIステイック相談センター（相談件数 過去5年間）

	件数	前年比
2017年度	329	133%
2018年度	283	86%
2019年度	316	112%
2020年度	376	119%
2021年度	366	97%

※新型コロナウイルス感染拡大防止の為、4月は相談対応1日のみ



—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

消費生活相談データベース (PIO-NETより)



全国の消費生活センターと国民生活センターに寄せられた消費生活相談を調べることができます。「商品・サービス」「主な相談内容」などを任意で検索できます。

<https://datafile.kokusen.go.jp/>

[検索方法]

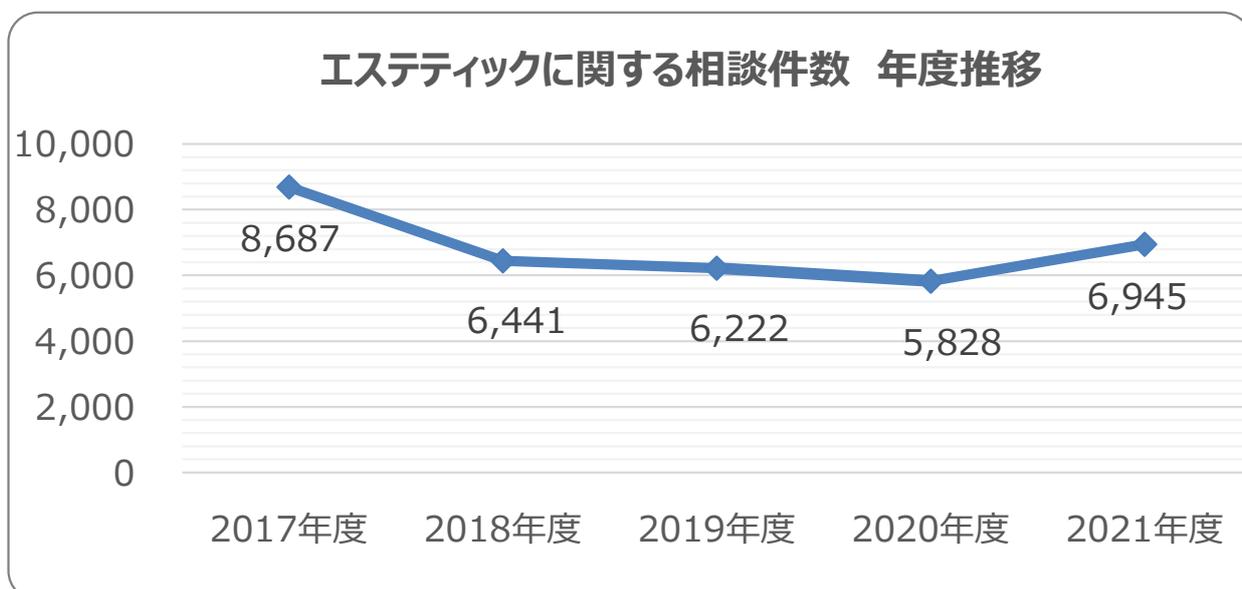
大分類 = 保険・福祉サービス, 中分類 = 理美容, 小分類 = エステティックサービス

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, まつ毛エクステンション, 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
2017年度	941,560	8,687	0.80%
2018年度	996,805	6,441	0.92%
2019年度	939,642	6,222	0.65%
2020年度	942,463	5,828	0.66%
2021年度	843,664	6,945	0.82%



2022年5月31日 現在