

消費生活担当者各位

2011年6月

日本エステティック振興協議会
エステティック消費者相談センター
センター長 奥野 貴司

2010年度（2010年4月～2011年3月）相談受付報告書送付の件

拝啓

平素は日本エステティック振興協議会・エステティック消費者相談センターに対し、格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

お陰様で日本エステティック振興協議会・エステティック消費者相談センターは、2006年7月の開設以来、4年11ヵ月が経過いたしました。これもひとえに皆様方のご協力とご支援のたまものと深く感謝申し上げます。

全国各地からお寄せいただきました2010年度の新規相談件数は、306件でございました。これは、2009年度に比較して9%減になります。これらの内容を参考にして、今後もエステティック業界の健全な発展のために、相談業務を推進してまいりたいと考えております。今後ともよろしくご指導のほど、お願い申し上げます。

相談件数の詳細につきましては、データ報告書をご参考までに添付いたします。ご高覧のほど何卒よろしくお願い申し上げます。

敬具

なお、貴センター所属の消費生活担当職員、ならびに消費生活相談員の方々への回覧をよろしくお願い申し上げます。

1. 日本エステティック振興協議会の加盟団体：

現在のところ以下の3団体です。

日本エステティック振興協議会ホームページ <http://www.esthe-jepa.jp/index.html>

- 一般社団法人・日本エステティック協会…… HPから登録サロンの検索ができます。

<http://www.ajesthe.jp/>

- 一般社団法人・日本エステティック業協会…… HPから加盟サロンの検索ができます。

<http://www.esthesite.jp/>

- 一般社団法人・日本エステティック工業会…… 加盟サロンはありませんが、美容機器・化粧品などを取り扱っている会員の情報の検索ができます。

<http://www.jeia.gr.jp/>

2. 日本エステティック振興協議会発行の『エステティック業統一自主基準および解説書』：同封にてお送りいたします。

3. 日本エステティック機構のサロン認証について：

この制度は、第三者機関である当機構が、経済産業省の発表した報告書をもとに作成したエステティックサロン認証基準に沿って審査を行い、基準に見合っていると総合的に認められたサロンに対し、認証を認める制度です。2009年1月から現在まで三回エステティック認証サロンが発表されました。これは、消費者が安全・安心なサロンを選ぶときの目安になるものです（HPから認証サロンの検索ができます）

http://esthe-npo.org/salon_nintei.html

日本エステティック振興協議会・エステティック消費者相談センター

相談受付 日時：月、水、金の週3日間（ただし、祝日は除きます）
時間：12:30～17:00

電話 03-3595-5801

FAX 03-3595-5802

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関3-5-1 霞ヶ関IHFビル5F

2010年度相談件数・内容報告書 (2010年4月～2011年3月)

2011年6月

〒100-0013 東京都千代田区霞ヶ関3-5-1 霞ヶ関IHFビル5F
電話03-3595-5801 FAX03-3595-5802

日本エステティック振興協議会
エステティック消費者相談センター

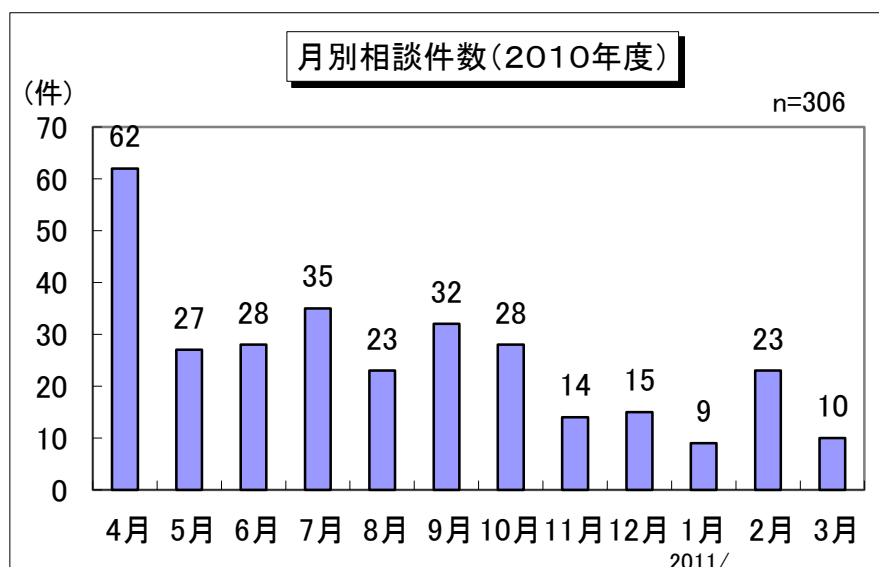
2010年度に当センターが受付けしたエステティックに関する相談について、以下の通りまとめましたので報告申し上げます。

相談日	毎週月・水・金の3日間(祝祭日を除く)
相談日数延べ	10年4月～11年3月まで 延べ143日間
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(2010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	不明	問い合わせ	加盟	非加盟	不明	要望・情報提供	計
2010年	4月	13	53	11	35	7	9	2	2	5	0	62
	5月	11	24	6	14	4	3	0	1	2	0	27
	6月	13	22	6	12	4	6	1	2	3	0	28
	7月	12	26	7	15	4	9	0	4	5	0	35
	8月	13	19	6	11	2	4	2	2	0	0	23
	9月	12	28	8	17	3	3	0	0	3	1	32
	10月	12	20	7	11	2	8	2	2	4	0	28
	11月	12	11	3	5	3	3	0	0	3	0	14
	12月	12	12	3	9	0	3	0	2	1	0	15
	2011年	1月	11	9	0	9	0	0	0	0	0	0
2月		11	18	2	15	1	5	0	3	2	0	23
3月		11	10	1	9	0	0	0	0	0	0	10
計		143	252	60	162	30	53	7	18	28	1	306

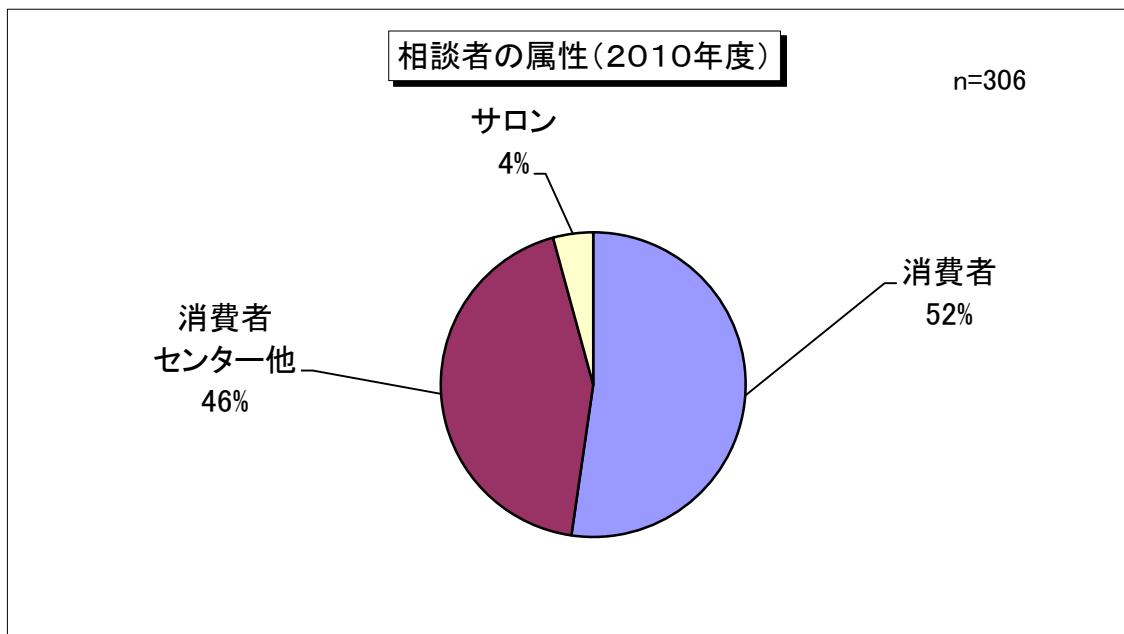
- ・ 新規の年間相談件数は、306件でした。
- ・ 相談件数を実働相談日数143日で割ると、1日の新規相談件数は2.1件になります。
- ・ サロン内訳は「日本エステティック振興協議会」に加盟している団体のサロンか、加盟していないサロンか不明に分けてあります。



● 相談者の属性

消費者	消費者センター他*	サロン	計
160	133	13	306

- ・ 消費者からの相談が多いのは、地域の消費者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6件…ナックス、法律事務所、保険会社、医療従事者など。
- ・ サロンから13件の相談(加盟サロン4、非加盟サロン7、不明2)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306件に含まれる相談内容は合計396ありました。

内容別	数	%
契約・解約	117	30%
施術トラブル	55	14%
倒産・閉鎖	46	12%
法規・基準	44	11%
施術内容	22	6%
接客・対応	21	5%
加盟・非加盟	18	4%
販売方法	18	4%
価格・料金	11	3%
広告表示	7	2%
その他	37	9%
合計	396	100%

・・・中途解約、精算金、契約・概要書面など

P.6参照

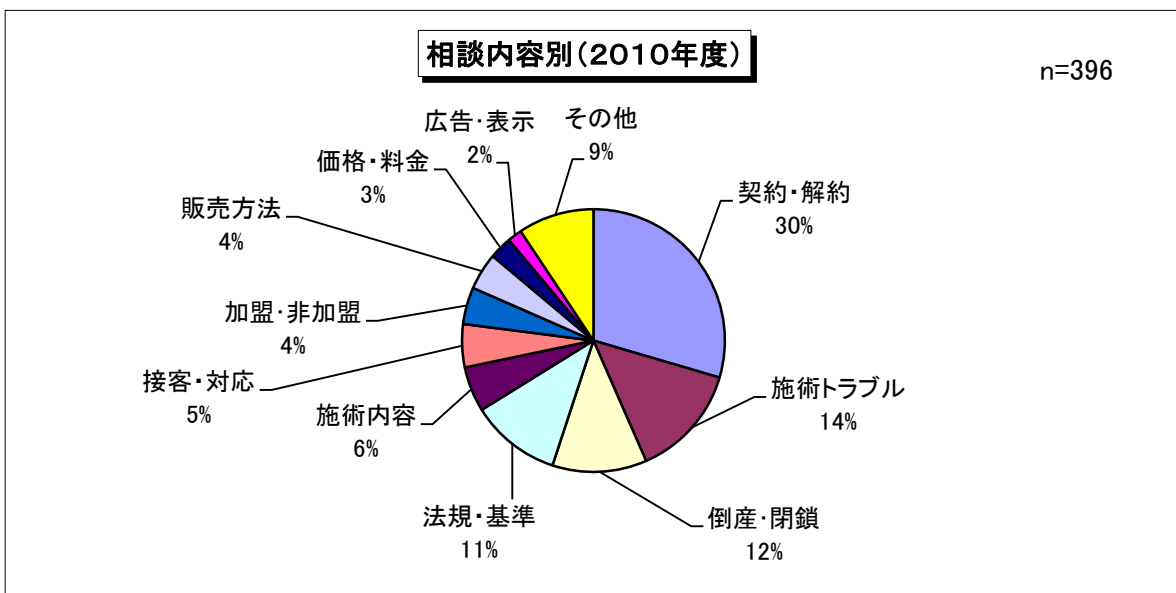
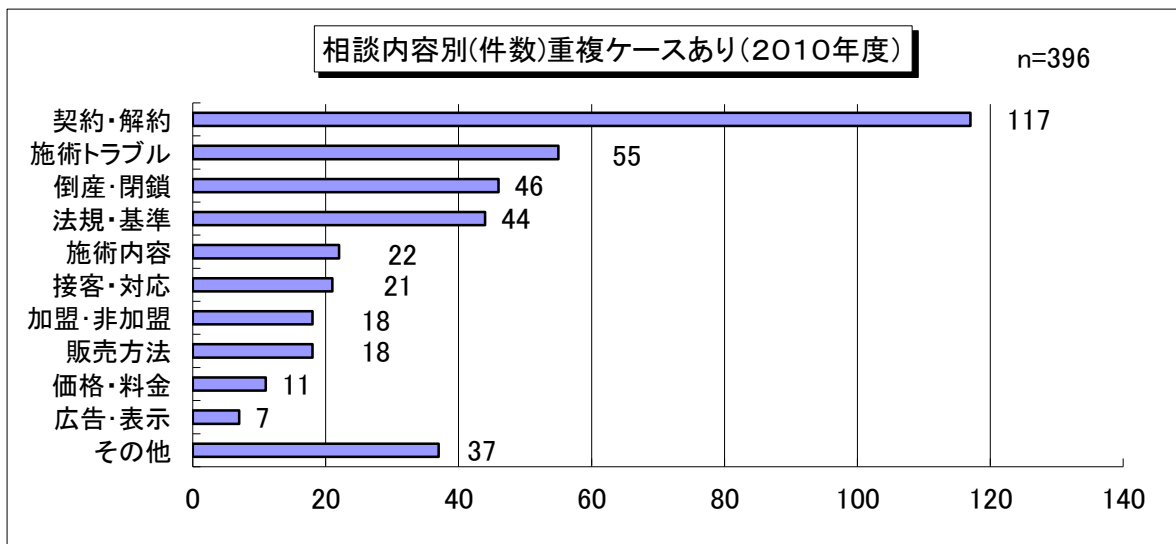
P.6参照

・・・自主基準、医師法違反、契約書面など

・・・加盟団体のサロンかどうかの問い合わせ

・・・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・サロンの評判・施術効果・脱毛の完全保障についてなど

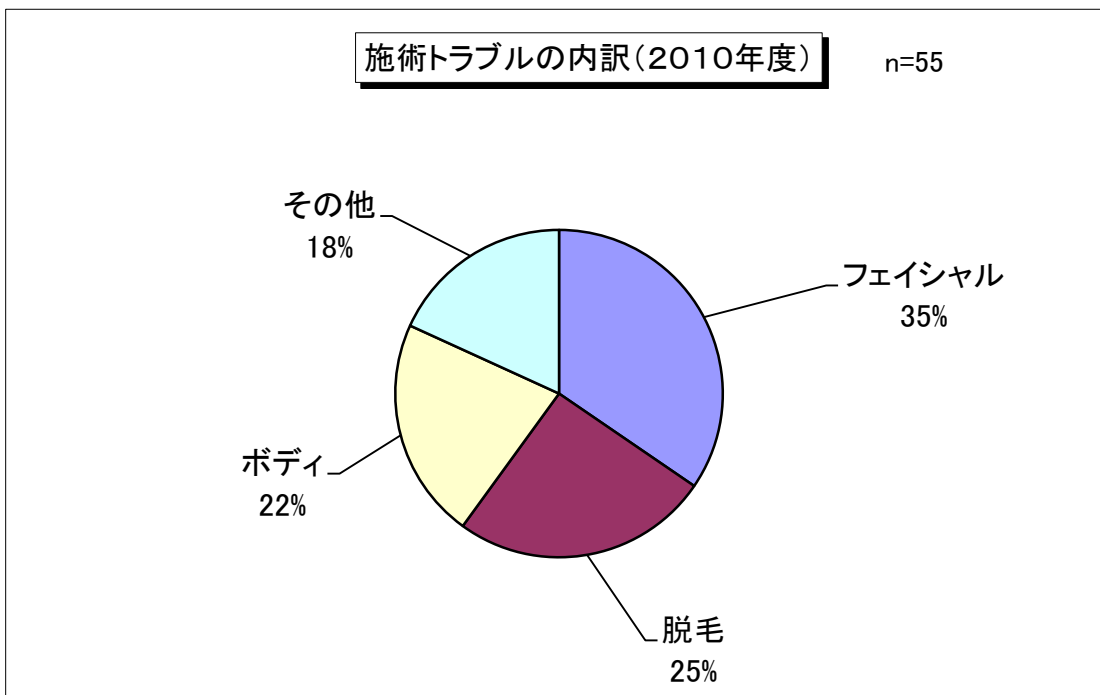
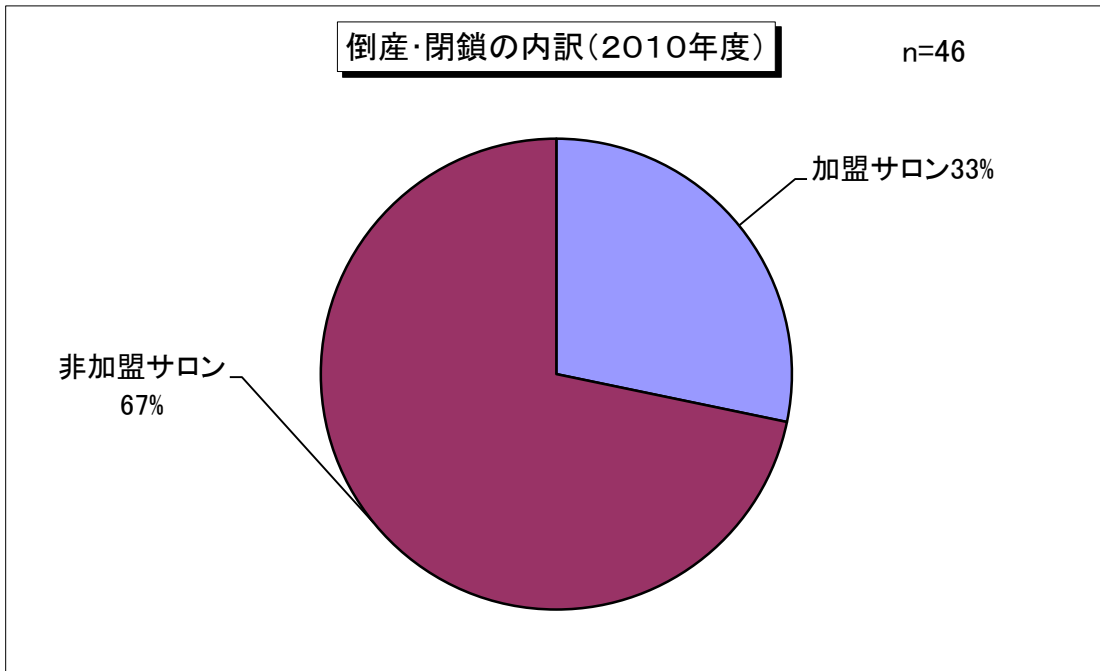


*** 倒産・閉鎖(46)の内訳**

加盟サロン	13	サロン・ド・ヴィザージ3件、エステフェイム2件、アルスインプルーブメント3件、エステティックビジュ2件、他3件
非加盟サロン	33	

*** 施術トラブル(55)の内訳**

脱毛	14	火傷(3)、皮膚トラブル(8)、感染症(1)、希望部分以外の脱毛(2)
フェイシャル	19	火傷(7)、傷(3)、皮膚トラブル(8)、痛み(1)
ボディ	12	火傷(5)、皮膚トラブル(3)、ケガ(1)、痛み(3)
その他	10	火傷(1)、傷(1)、皮膚トラブル(5)、ケガ(2)、痛み(1)



— 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)

306件のうち役務・商品が介在している相談は322

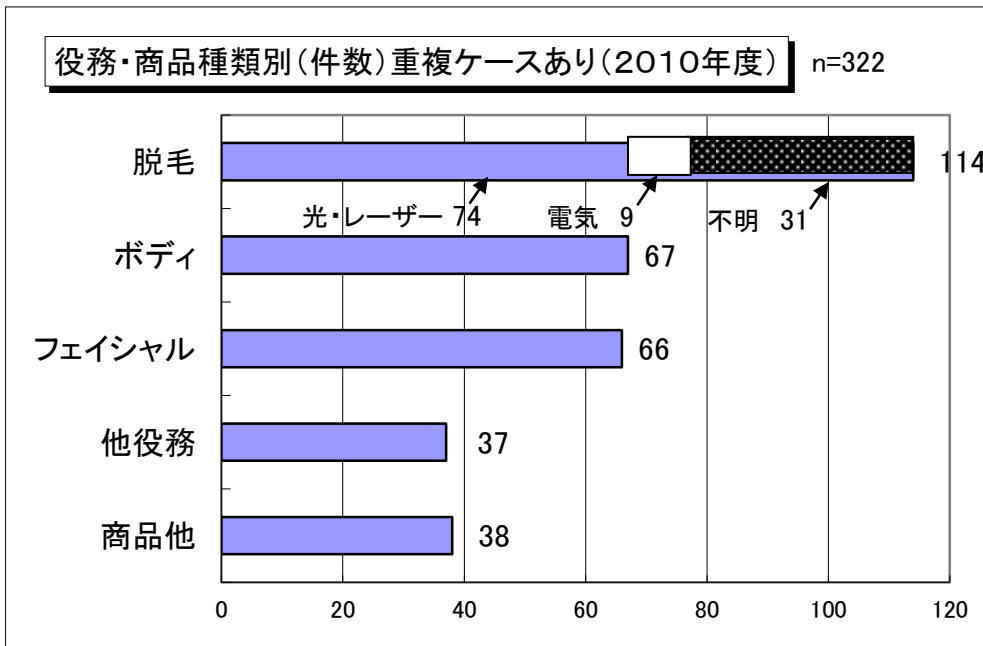
役務・商品 種類別		数
脱毛	電気 (9)	114
	光・レーザー (74)	
	不明(31)	
	ボディ	67
	フェイシャル	66
	他役務	37
	商品他	38
	合計	322

しみ取り・しわ取り・まつ毛エクステ・まつ毛パーマ・ホクロ除去・アートメイク・エステティシャン養成など

… 健康食品、化粧品、補正下着、美容機器、DVD

美容医療	13
------	----

… フォトフェイシャル、ヒアルロン酸注射、脂肪溶解注射、痩身、フェイスリフト、レーザー脱毛、しみ取りなど



● 都道府県別相談件数(2010年度)

都道府県	累計	都道府県	累計	都道府県	累計
北海道	10	石川県	1	岡山県	2
青森県	4	福井県	1	広島県	2
岩手県	0	山梨県	0	山口県	0
宮城県	5	長野県	4	徳島県	0
秋田県	0	静岡県	15	香川県	1
山形県	3	岐阜県	2	愛媛県	1
福島県	1	愛知県	22	高知県	0
茨城県	8	三重県	5	福岡県	7
栃木県	6	滋賀県	4	佐賀県	1
群馬県	4	京都府	1	長崎県	2
埼玉県	20	大阪府	20	熊本県	3
千葉県	25	兵庫県	15	大分県	0
東京都	47	奈良県	2	宮崎県	1
神奈川県	34	和歌山県	1	鹿児島県	5
新潟県	0	鳥取県	1	沖縄県	1
富山県	1	島根県	1	不明	17
合計				306	

- ・ 上位5位は以下の通りです。
東京47、神奈川34、千葉25、愛知22、大阪20

● 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	305

…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