消費者志向自主宣言
フォローアップ活動報告 2023

対象期間：2023年9月1日~2024年8月31日

2024年9月

一般社団法人 日本エステティック業協会

消費者志向自主宣言

AEA
ALL NIPPON ESTHETIC ASSOCIATION
SINCE 1987

理　念

- エステティックを通じ「美と健康」を人々に提供し、社会に貢献することを目指します
- お客様の安心・安全を第一に高品質なサービスを提供します
- エステティック産業の健全な成長を目指します

取組方針

Ⅰ. みんなの声を聴き、かついかすこと

- 情報の社内共有を進め、従業員が各種課題案件への対応を学ぶことによりお客様目線での業務の改善へつなげます。
  この結果を、会員企業へのサービス向上に反映し、お客様・消費者への適切かつ迅速な対応ができるよう努めます。

- AEAエステティック相談センターにてお客様、消費者の声を聴き会員企業のサービス改善に努めます。また、法令、条例、制度等の改定、及び衛生・安全指導等については、ホームページ、メールを通じ会員企業の方々に随時情報提供し、会員企業のサービスにタイムリーに反映されるようにします。コンプライアンス委員会ホームページにて消費者の方々にも提供いたします。

取組方針

Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

- 「健康経営」を実践し従業員が生き生きとして業務に取り組み、ワークライフバランスの充実を図り、従業員が業務を離れグローバルな視点で未来・次世代のことを考え行動を起こせる組織を目指します。
- エステティックという業態を生かし女性が活躍できる職場作りを進め、持続的に成長が図られる組織が実現できるよう支援していきます。

出典：AEAコンセプトムービー「十年分の私へ」

取組方針

Ⅲ. 法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

- お客様にとり、より安心・安全で高品質なエステティックサービスを提供するサロンづくりに努めるという基本方針を経営トップが明確に打ち出し、会員企業および社内への浸透を図ります。
- 安心安全で信頼できるエステティックサロンを表彰する「優良サロン制度」の浸透を進め、お客様目線でのエステティックサロン選択の物差しとなるようにしていきます。
- AEAエステティック相談センターへ寄せられた案件をコンプライアンス委員会、理事会にて共有し、解決、改善策を策定し会員企業へ周知徹底を図りサービスの改善につなげます。また苦情、不当な広告表示等については全国の消費者関連行政団体へ定期的に情報提供を行い、行政主導による業界の健全化に貢献します。

出典：AEA発行「マンガで分かる 優良サロン制度」

主な取組内容と実績

Ⅰ. みんなの声を聴き、かついかすこと

16 平和と公正をすべての人に

AEAエステティック相談センターの活用

AEAエステティック相談センターでは、エステティックに関する相談を受け付けています。
消費者や事業者、ならびに行政機関やマスコミ関係者などからのエステティック契約やサービスに関わるトラブルや疑問などに、専門資格を有した相談員より助言や情報提供を行っています。

受け付けました相談事例は、事務局内ならびに定例会議にて共有し、消費者問題などを含む重要案件については、対応策を協議し、ガイドラインやガイダンスの作成を行い、会員企業や消費者に対し注意喚起を行っています。
また、毎年6月中旬には、相談受付内容を取りまとめた「年間相談報告書」を、関連行政機関をはじめ、国民生活センターや全国の消費生活センター、消費者関連団体へ送付し、誰でも閲覧できるようAEAホームページへ掲載しています。

▼掲載内容
https://www.esthesite.jp/compliance/contract/#supportcenter

《ガイドライン》

- 既払い不足時の中途解約ガイドライン
  本ガイドラインは、既払不足*のお客様からの中途解約申出に対し、適切な解約手続きを行うための手引きになります。

  *既払い不足とは、分割払いを利用しエステテック契約をしたお客様が、エステテック利用済代金より分割支払額の方が少ない状態のこと

主な取組内容と実績

Ⅰ. みんなの声を聴き、かついかすこと

4 質の高い教育をみんなに　8 働きがいも経済成長も　16 平和と公正をすべての人に

従業員の積極的対話や勉強会参加

AEAでは、従業員全員が自主的・能動的に業務の効率化や見直しなどを考え、会員企業や消費者の方々へより良いサービスを提供できるよう、更なるエステティック業界の発展を目指しています。

各自の業務進捗状況や連絡事項などを発表する情報共有の場を
月に3回以上設け、従業員全員で積極的な意見交換をしています。
また、エステティック業に関連する特定商取引法や消費者契約法、
景品表示法や薬機法などの専門知識の向上に必要な勉強会などへの
参加も積極的に行っています。
各々が得た有益な情報や知識は、各委員会開催の勉強会やセミナー
のテーマとし、エステティック業界の発展に役立てています。

厚生労働省オンラインセミナー参加

事務局ミーティング

AEAでは、消費者や事業者に対し、必要な知識や情報を分かりやすくお伝えすることを目指し、従業員ならびに会員企業の皆さまへ「お客様対応専門員(CAP)資格* 」取得を推奨しています。
AEA従業員のCAP資格取得率は約40%です。（2024年8月31日現在）

＊消費者問題・消費者関連法令・消費者行政・消費者志向経営を幅広く学べる資格

主な取組内容と実績

Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

4 質の高い教育をみんなに　5 ジェンダー平等を実現しよう　8 働きがいも経済成長も

「産学共同・産学連携」業界セミナー・勉強会実施

AEA教育委員会では学生の皆さまを対象に、
現役エステティシャンによる業界セミナーを定期的に開催しています。

エステティック業界についての理解を深めていただくこと、
エステティシャンとしての心得や就職に向けてのアドバイス、
キャリアアップに結び付くスキルアップの方法など。
学生さんからの質疑応答などにフランクにお答えしています。

業界セミナー

入学されたばかりの学生さんへは、エステティックの本質や
サロンでの業務についてわかりやすく説明。
エステティシャンとしての働き方を紹介し、今まで培ってきた知識や経験などをお話しました。
また、専攻科目決定時期の学生さんに対しては、エステティック業界についても詳しく説明。
厚生労働省 職業能力評価基準「エステティック業の人材育成のために」を基に、エステティシャンとしての知識や技術が、エステティック業に限らず、将来様々な分野で活躍が期待できることなど。エステティシャンという職業が、身近で素敵なものであることを少しでも実感いただけるよう随時開催しています。

▼取組内容
https://www.esthesite.jp/about_admission/training/

主な取組内容と実績

Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

4 質の高い教育をみんなに　5 ジェンダー平等を実現しよう　17 パートナーシップで目標を達成しよう

「経済産業省こどもデー」への出展協力

霞が関の府省庁が連携し、施策に対する理解を深めてもらうことを目的とした「こども霞が関見学デー」
AEAは業界団体の一員としてこの取り組みに2018年から継続して出展協力しています。

今年も子どもたちや保護者の方から反響の多かった職場体験を意識した内容としました。
子どもたちにエステティシャンという職業に興味を持ってもらうこと、また、参加を通じて親子の触れ合いを深めてもらうことを目的としています。現役エステティシャンと一緒に行うフェイシャルやハンドケアの実習体験。女性活躍の場の認知向上はもちろん、男性も活躍できる職業として男性エステティシャン制服の試着体験も実施し、たくさんの笑顔をもらいました。

▼取組内容
https://www.meti.go.jp/intro/kids/torikumi/kids2024.html

事前申込不要　参加無料
～キレイのスペシャリスト～エステティシャンを体験してみよう！

キレイのスペシャリスト「エステティシャン」ってどんなお仕事かな？３つの体験をしてみよう！
①人気のお顔トリートメントをエステティシャンと一緒にやってみよう！
②パパやママがよろこぶハンドケアを覚えよう！
③制服を着てエステティシャンになってみよう！写真撮影もOK

共催・協力：一般社団法人日本エステティック振興協議会

開催日：7日（水）
対象：未就学～中学生

お問合せ先：一般社団法人日本エステティック振興協議会／一般社団法人日本エステティック業協会
電話：03-6272-6154

出典：経済産業省「こどもデー」ホームページより

ユニフォーム試着体験

フェイシャル・ハンドケア実習体験

主な取組内容と実績

Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

3 すべての人に健康と福祉を　8 働きがいも経済成長も　17 パートナーシップで目標を達成しよう

「健康経営優良法人2024」に認定されました

AEAでは、従業員一人ひとりが心身ともに健康で、働きやすい・働きがいのある職場が最も重要であると考え、健康経営健康づくりへの取り組みを積極的に行っています。

従業員全員で始業前ストレッチや体操、ウォーキングイベントに参加するなど、運動促進を行っています。
メンタルヘルス研修の実施、健康づくりミーティングを毎月開催し、従業員の活力向上や生産性の向上、
さらには組織としての価値向上を目指しています。

会員企業の皆さまへは、健康経営について理解を深めていただきたく、
「健康経営ハンドブック*」を作成し配布させていただいた結果、
健康経営に取り組む会員企業も年々増えてきています。

▪ 取り組み企業：24社 / 取り組み検討企業：20社
2024年4月1日現在

▼取組内容
https://www.esthesite.jp/compliance/health_management/

＊監修 経済産業省

出典：AEA発行「健康経営ハンドブック」

2024 健康経営優良法人 Health and productivity

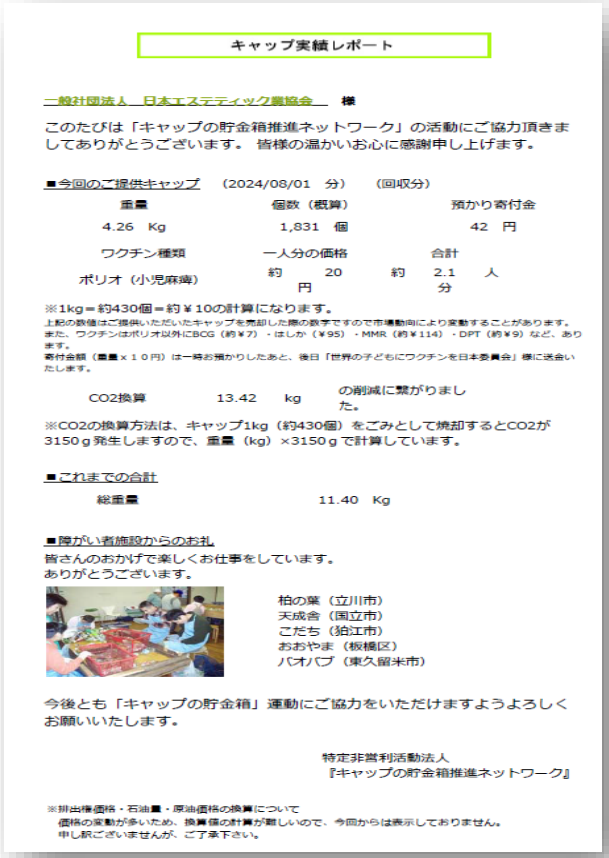
健康優良企業 健康優良企業認定番号 健銀第1607号（3）

主な取組内容と実績

Ⅱ. 未来・次世代のために取り組むこと

3 すべての人に健康と福祉を　8 働きがいも経済成長も　12 つくる責任つかう責任

「キャップの貯金箱」活動への参加



キャップ実績レポート

一般社団法人　日本エステティック機協会　様

このたびは「キャップの貯金箱推進ネットワーク」の活動にご協力頂きまして ありがとうございます。 皆様の温かいお心に感謝申し上げます。

■今回のご提供キャップ　(2024/08/01　分)　(回収分)

重量	個数（概算）	預かり寄付金
4.26　Kg	1,831　個	42　円

ワクチン種類	一人分の価格	合計
ポリオ（小児麻痺）	約　20　円	約　2.1　人分

※1kg＝約430個＝約￥10の計算になります。
上記の数値はご提供いただいたキャップを売却した際の数字ですので市場動向により変動することがあります。
また、ワクチンはポリオ以外にBCG（約￥7）・はしか（￥95）・MMR（約￥114）・DPT（約￥9）など、あります。
寄付金額（重量×１０円）は一時お預かりしたあと、後日「世界の子どもにワクチンを日本委員会」様に送金いたします。

CO2換算　13.42　kg　の削減に繋がりました。

※CO2の換算方法は、キャップ1kg（約430個）をごみとして焼却するとCO2が3150ｇ発生しますので、重量（kg）×3150ｇで計算しています。

■これまでの合計

総重量　11.40　Kg

■障がい者施設からのお礼

皆さんのおかげで楽しくお仕事をしています。
ありがとうございます。

柏の葉（立川市）
天成舎（国立市）
こだち（狛江市）
おおやま（板橋区）
バオバブ（東久留米市）

今後とも「キャップの貯金箱」運動にご協力をいただけますようよろしくお願いいたします。

特定非営利活動法人
『キャップの貯金箱推進ネットワーク』

※排出権価格・石油量・原油価格の換算について
価格の変動が多いため、換算係の計算が難しいので、今回からは表示しておりません。
申し訳ございませんが、ご了承下さい。

出典：「キャップの貯金箱推進ネットワーク」より

ペットボトルキャップの回収活動を実施し、「NPO法人世界の子どもにワクチンを 日本委員会」が行う子どもワクチン支援活動に協力しています。

回収されたペットボトルキャップは、「NPO法人キャップの貯金箱推進ネットワーク」を通じて福祉施設へ送られます。
障がい者の皆さまには、キャップのリサイクルに必要な異物除去作業を行っていただき、工賃をお支払いすることで、分別業務を通じた自立支援活動にも繋がっています。
これらの団体を通じて、発展途上国の子どもたちへ感染症から命を守るためのワクチンや医療物資などが贈られています。

回収したペットボトルキャップ

ペットボトルキャップ回収専用BOX

主な取組内容と実績

Ⅲ. 法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

AEA優良サロン制度の充実

AEAでは、エステティックを人々の健康と美を支えるサービス産業と捉え、消費者の皆さまに安心・安全で高品質な サービスを提供することを最優先事項として取り組んでおります。この目的を具体化する一つの施策として「優良サロン制度」を設立しました。

優良サロン制度においては、従来の法令遵守、エステティシャン 教育に加え、従業員のキャリア形成や労働環境の整備等の人への投資も審査の対象とし、これらにより安定した雇用環境の創出が図られ、サービスの質の向上にも繋がると考えています。また、優良サロン認定を得ることに よって、消費者からの信用を得ると同時に、消費者の皆さまにとっては、サロン選びの判断基準にもなります。
【 2024年8月31日現在　認定企業：7社 423店舗 登録 】

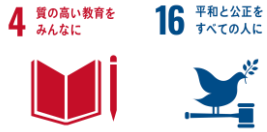
優良サロン制度は、経済産業省「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方*」を踏まえた業界自主ガイドラインとして登録されています。 2019年度より開始した本制度は5年目を迎えました。
2022年2月には中立的立場の有識者、専門家を含む策定委員会を設立し、制度内容につき改訂を行い、審査におけるエビデンスの強化を図り、より充実したものとしました。

＊ヘルスケアに関係する業界団体などが業界自主ガイドライン等を策定・改定する際に踏まえるべき指針

▼取組内容
https://www.esthesite.jp/aboutus/excellentsalon/

主な取組内容と実績

Ⅲ. 法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること



消費者や事業者への情報提供

AEAコンプライアンス委員会では、エステティックに関連する広範なコンプライアンス関連事案について消費者目線で議論をしています。
活動内容は会員企業のみならず、エステティック産業に関係する事業者や従事者、エステティックサービスを利用される消費者、エステティックに興味のある方にも参考となる情報として、AEAホームページ「コンプライアンス委員会からのお知らせ」にて紹介しています。

《掲載事例》
- 医師免許を有しない者によるアートメイクの取り扱いについて_厚生労働省
- 「10代・20代、トラブル増加中！」男性の脱毛エステについて_国民生活センター
- 障害者差別解消法の合理的配慮の提供が義務化されます_内閣府
- キャンセル料の意識・実態調査結果について_消費者庁
- 「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」サイトについて_消費者庁
- 特定適格消費者団体が信販会社に対して集団的被害回復訴訟を提起しました_埼玉消費者被害をなくす会
- 景品表示法に基づく「No.1表示」への措置命令について_消費者庁
- HIFU施術に対する医師法適用や違反行為に対する指導等の行政見解_厚生労働省
- セルフエステ契約トラブルに関する注意喚起_国民生活センター

▼取組内容
https://www.esthesite.jp/compliance/

主な取組内容と実績

Ⅲ. 法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

16 平和と公正をすべての人に

消費生活センター 相談員向け研修会実施

AEAではエステティックに関する法令セミナーなどを随時行っています。
消費者被害防止のために、近年問題とされている内容などの相談事例を踏まえながら、具体的にお話をさせていただいております。

昨年12月に佐賀県庁より、消費生活相談員等レベルアップ研修依頼があり、「エステティックに関するトラブル事例と解決のための基礎知識 ～近年増加傾向にある相談をもとに解説～ 」をテーマとしたオンライン講義を行いました。 AEAエステティック相談センターで受け付けました相談事例を踏まえ、近年問題となっているHIFU機器やその他美容機器について、美容医療とエステティックの違いについても触れ、約９０分お話をさせていただきました。
今後も全国の消費生活センターなどからのご要望がありましたら、随時研修などを行う予定です。

《主な研修内容》
- AEAエステティック相談センターについて
- エステティック業とは
- エステティックサロンで提供する主な施術
- エステティックサロンで使用する主な美容機器
- 主な相談内容
- 相談事例と回答・助言
- エステティック相談にあたって

出典：「AEA作成：研修スライド」より