AEA
ALL NIPPON ESTHETIC ASSOCIATION
SINCE 1987

消費者志向自主宣言
フォローアップ活動報告 2024

対象期間：2024年9月1日~2025年8月31日

2025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。

https://www.esthesite.jp/conceptmovie2020/?modal

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、どなたでも閲覧できるようAEA公式サイトへ掲載しています。

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

＊AEAでは業務効率化と環境負荷低減を目的として、段階的に資料などのペーパーレス化を進めています。
これに伴い、2025年6月より全国の消費生活センターへの郵送を廃止とさせていただきました。
なお、AEA公式サイトへは、過去5年分の「年間相談報告書」を掲載しており、どなたでも閲覧およびダウンロードが可能となっています。

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

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。

健康習慣アンケート実地セミナー

厚生労働省：仕事と介護の両立支援セミナー

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。（2025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/index.html

出典：経済産業省「こどもデー」ホームページより

フェイシャル・ハンドケア実習体験

ユニフォーム試着体験

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2025」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：19社 / 取り組み検討企業：25社
2025年4月1日現在

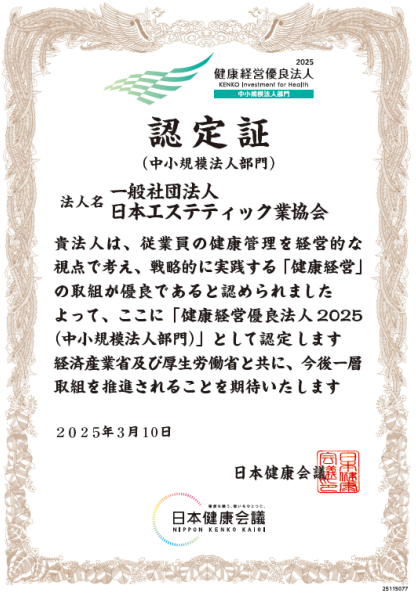
▼取組内容
https://www.esthesite.jp/compliance/health_management/

2025 健康経営優良法人 KENKO Investment for Health 中小規模法人部門

健康優良企業 健康優良企業認定番号 健銀第1607号（4）

＊監修 経済産業省

出典：AEA発行「健康経営ハンドブック」



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

「ありがとうブック」活動への参加

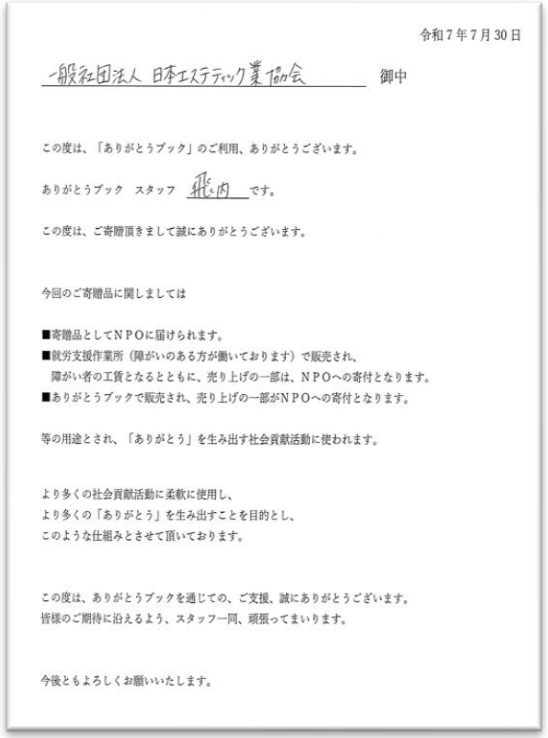
「ありがとうブック」では、古本などのほかに、企業で余った販促品や粗品などのノベルティグッズを寄付することで、NPOやNGOなどの活動を支援する取り組みを行っています。

寄付したノベルティグッズ*は「ありがとうブック」を通じて、必要としているNPOやNGO団体へ寄贈されるほか、福祉作業所などへ提供し、運営費などに役立てられます。

＊グッズによっては、買取商品扱いとし寄付金とする場合もあります
支援品のままでは、NPOやNGOの活動に使用できない場合もあり、支援金としてお渡しすることもあります。
但し、災害時や緊急時など、支援品として活用するニーズがある場合には、買取商品も支援品として取り扱っています。

寄付品：キティちゃんボールペン 約600本

出典：「ありがとうブック公式サイト」より



令和7年7月30日

一般社団法人 日本エステティック業協会 御中

この度は、「ありがとうブック」のご利用、ありがとうございます。

ありがとうブック スタッフ 飛内 です。

この度は、ご寄贈頂きまして誠にありがとうございます。

今回のご寄贈品に関しましては

■寄贈品としてNPOに届けられます。
■就労支援作業所（障がいのある方が働いております）で販売され、
障がい者の工賃となるとともに、売り上げの一部は、NPOへの寄付となります。
■ありがとうブックで販売され、売り上げの一部がNPOへの寄付となります。

等の用途とされ、「ありがとう」を生み出す社会貢献活動に使われます。

より多くの社会貢献活動に柔軟に使用し、
より多くの「ありがとう」を生み出すことを目的とし、
このような仕組みとさせて頂いております。

この度は、ありがとうブックを通じての、ご支援、誠にありがとうございます。
皆様のご期待に沿えるよう、スタッフ一同、頑張ってまいります。

今後ともよろしくお願いいたします。

手紙：「ありがとうブック」より

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。
【 2025年8月31日現在　認定企業：7社 419店舗 登録 】

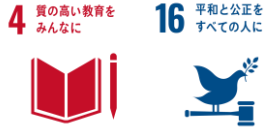
優良サロン制度は、経済産業省「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方*」を踏まえた業界自主ガイドラインとして登録されています。 2019年度より開始した本制度は5年目を迎えました。
2022年2月には中立的立場の有識者、専門家を含む策定委員会を設立し、制度内容につき改訂を行い、審査におけるエビデンスの強化を図り、より充実したものとしました。

＊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》
- ステルスマーケティング規制による行政処分_消費者庁
- HIFU（ハイフ）施術による初の民事裁判が開始_東京地方裁判所
- 注意喚起「セルフエステ」はクーリング・オフ対象外_国民生活センター
- 改正育児・介護休業法 2025年4月から段階的に施行_厚生労働省
- 高額料金の一括前払いへの注意喚起_消費者庁
- 違反広告への取締りを強化_厚生労働省
- 脱毛サロンLadolce（ラドルチェ）に対し返金義務の判決_大阪地方裁判所
- 守られていますか？フリーランス法_公正取引委員会
- 安価なプラン広告には注意！_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

12 つくる責任 つかう責任　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、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、具体的にお話いたします。

《 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
- エステティックで提供する主な施術
- エステティックで使用する主な美容機器
- エステティックと美容医療の違い
- 主な相談内容（各種相談件数や傾向）
- 相談事例と回答・助言
- エステティック相談にあたって

研修実施一覧

2022年6月22日	山口県消費生活センター
2023年4月26日	山口県消費生活センター
2023年12月26日	佐賀県くらしの安全安心課
2024年12月18日	岩手県立県民生活センター
2024年12月19日	鹿児島県鹿児島市消費生活センター
2025年5月28日	三重県消費生活センター

エステティック業界の健全な発展のために、消費者相談をご担当される方や全国の消費生活センターなど、
ご要望がありましたらWeb会議システムを利用することで、全国どの地域からでも原則無料で対応しています。