

2018年度 年間相談報告書

● 相談センター受付日数 (月・水・金 12:30～17:00)

	2018年4月1日～2019年3月31日
相談日	139日

● 相談件数

新規	283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	184件					
	加盟	29件	非加盟	153件	その他	2件
問い合わせ	97件					
	加盟	18件	非加盟	65件	その他	14件
その他 (要望/情報提供)	2件					
	加盟	0件	非加盟	2件	その他	0件
合計	加盟	47件	非加盟	220件	その他	16件

● 相談者の属性

消費者	193件
消費者センター	50件
サロン	34件
その他	6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		
10代	9件	60代	3件		
20代	80件	70代	1件		
30代	70件	80代以上	0件		
40代	39件	不明	38件		
				女性	243件
				男性	10件
				不明	3件

2018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）

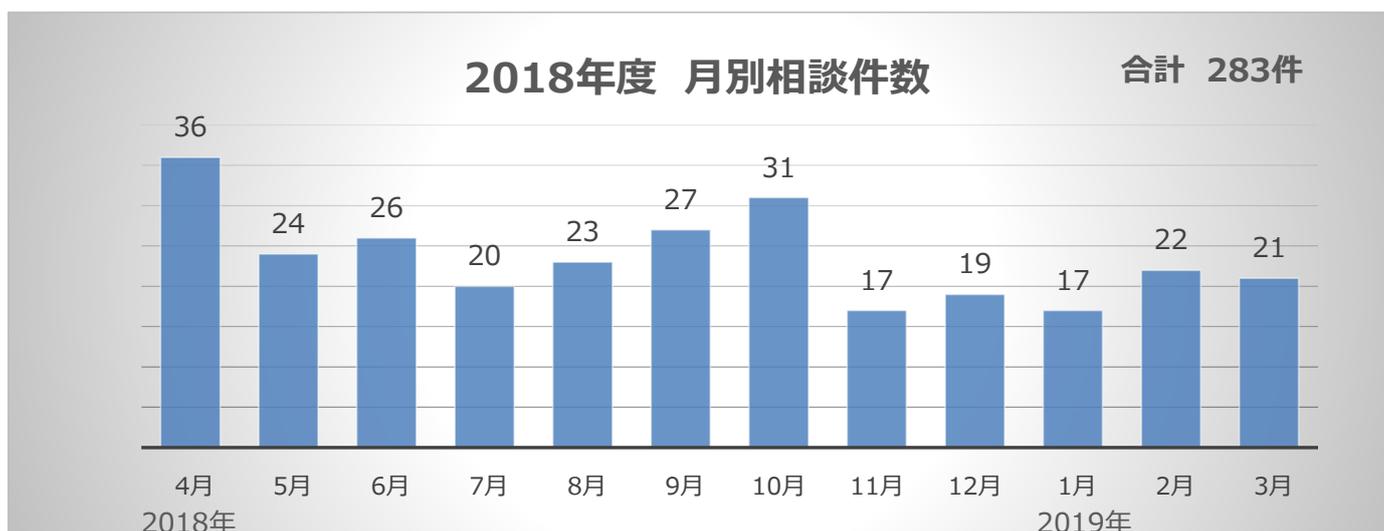
年	月	相談日数	苦情	サロン内訳 *			問い合わせ	サロン内訳 *			要望/情報提供	合計	
				加盟	非加盟	その他		加盟	非加盟	その他			
2018年	4月	12	26	7	19	0	10	0	5	5	0	36	
	5月	12	16	1	15	0	8	2	6	0	0	24	
	6月	13	18	1	17	0	8	3	5	0	0	26	
	7月	12	15	4	11	0	5	1	4	0	0	20	
	8月	12	18	0	18	0	5	1	4	0	0	23	
	9月	10	17	3	14	0	10	3	5	2	0	27	
	10月	13	21	4	17	0	10	2	6	2	0	31	
	11月	12	8	8	2	6	0	9	3	5	1	0	17
	12月	10	13	3	10	0	6	1	4	1	0	19	
2019年	1月	10	10	1	8	1	7	1	5	1	0	17	
	2月	11	14	3	10	1	8	1	7	0	0	22	
	3月	12	8	0	8	0	11	0	9	2	2	21	
合計		139	184	29	153	2	97	18	65	14	2	283	

■ 年間相談件数 283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



● 相談者の属性（相談件数 過去5年間）

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
消費者	192件	133件	143件	234件	193件
消費者センター	69件	63件	68件	50件	50件
サロン	13件	31件	33件	42件	34件
その他	2件	5件	4件	3件	6件
合計	276件	232件	248件	329件	283件

* 1

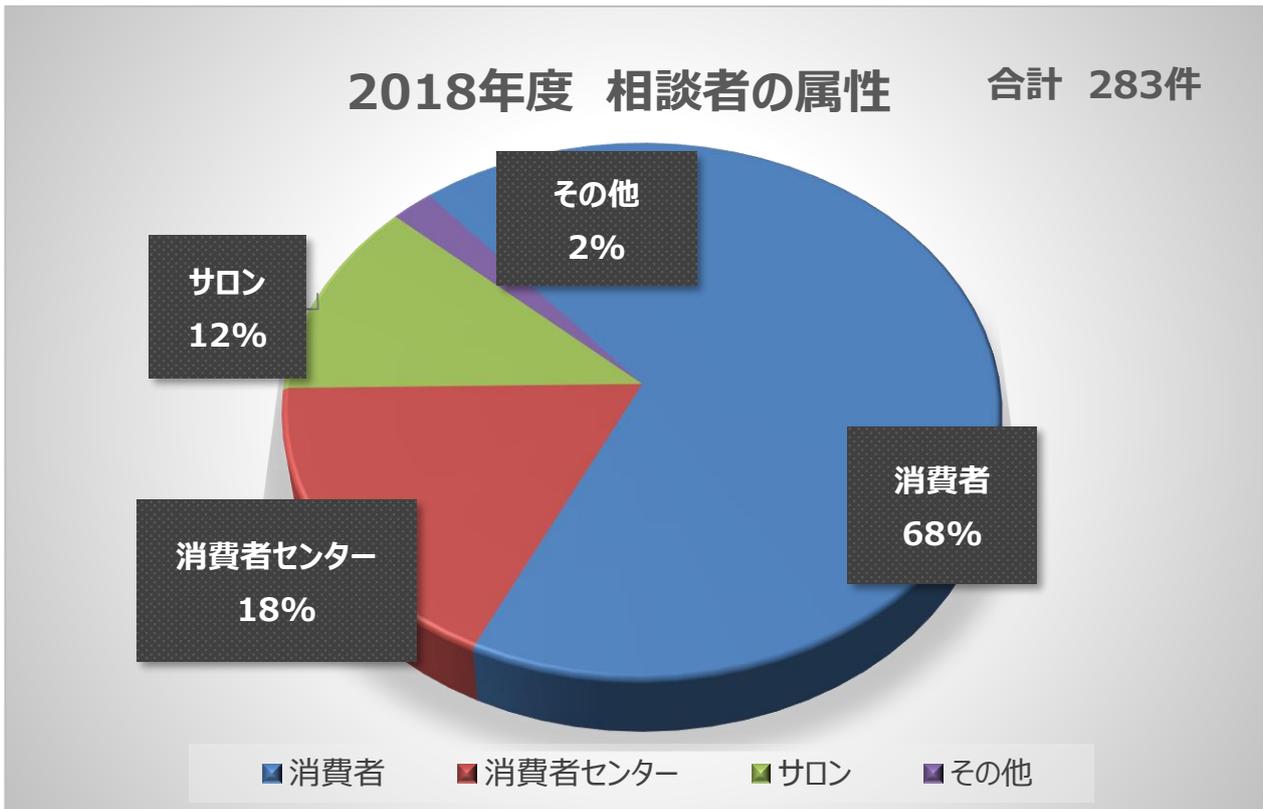
* 2

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、連絡くださるケースを含みます。

2018年度 * 1, * 2について

* 1 サロン内訳 加盟サロン13件, 非加盟サロン21件

* 2 その他内訳 警察2件, 弁護士1件, 行政書士1件, 日本政策金融公庫1件, JARO1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	218	27.8%
法規・基準	185	23.6%
接客・対応	108	13.8%
販売方法	56	7.1%
施術トラブル	44	5.6%
倒産・店舗閉鎖	43	5.5%
加盟・非加盟	31	3.9%
価格・料金	28	3.6%
施術内容	27	3.4%
広告・表示	19	2.4%
その他	26	3.3%
合計	785	100%

■ 相談283件に含まれる、相談内容の件数・・・785件

* 資料P.5 参照

…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

…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

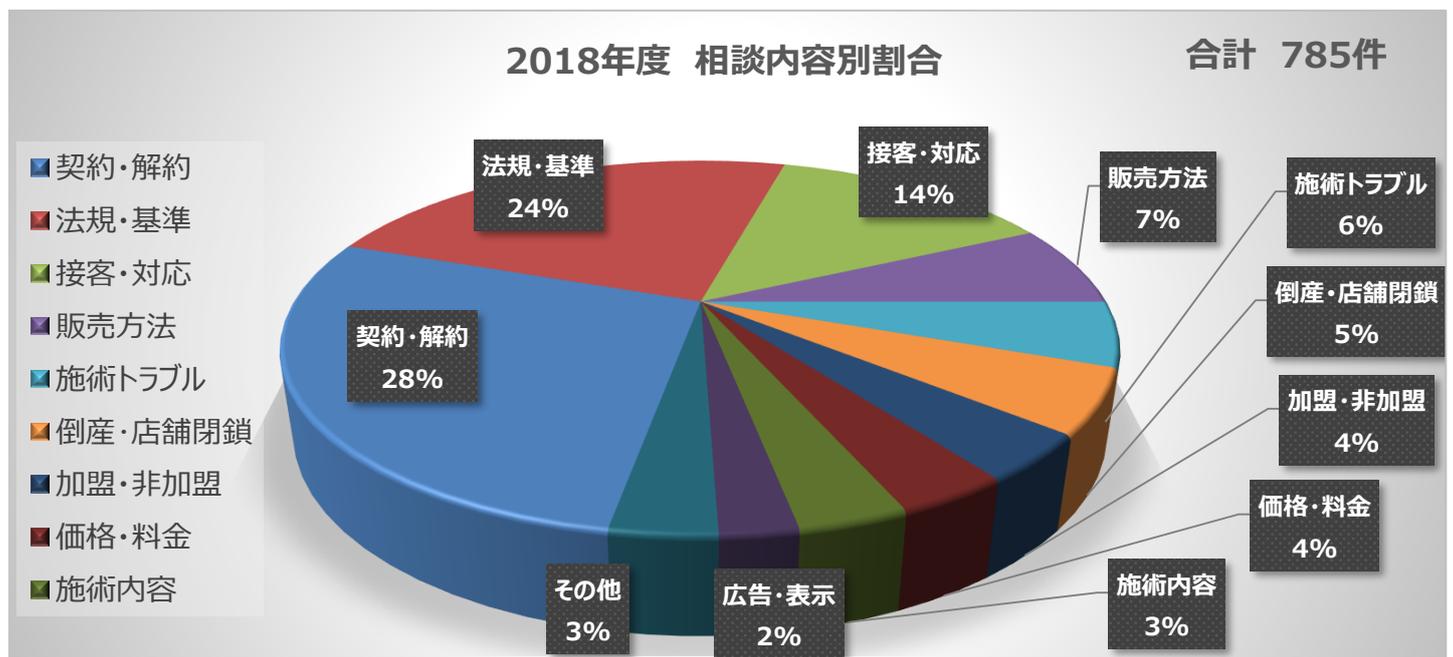
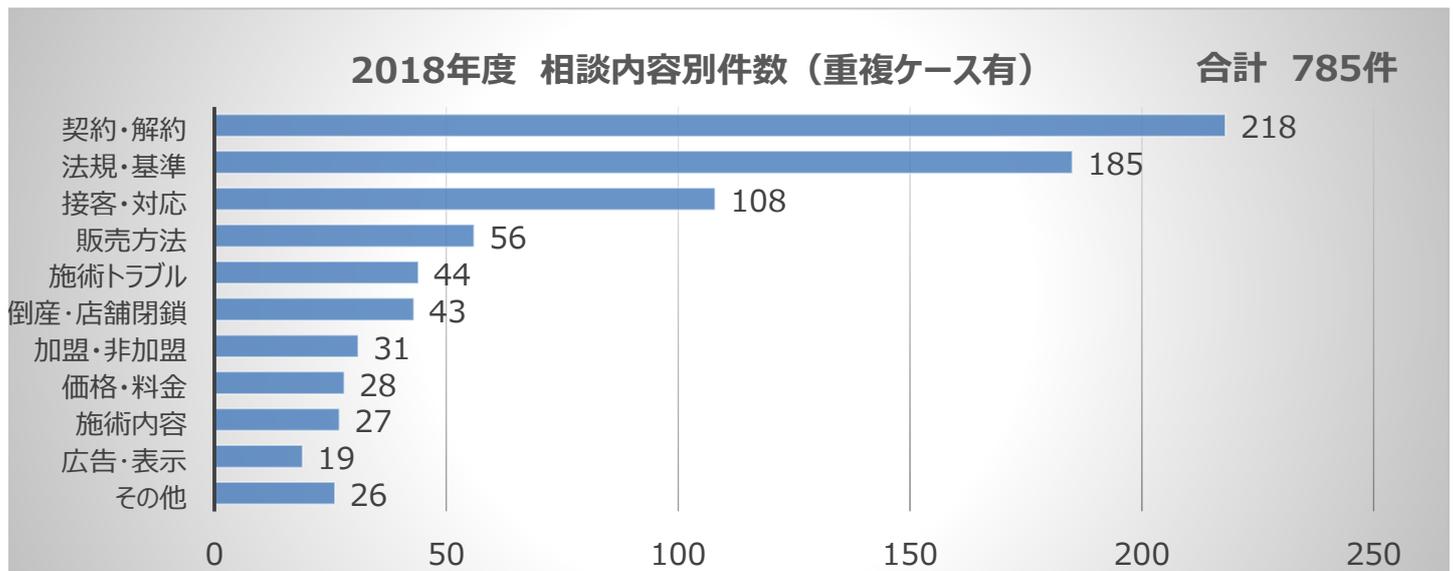
* 資料P.5 参照

* 資料P.6 参照

* 資料P.5 参照

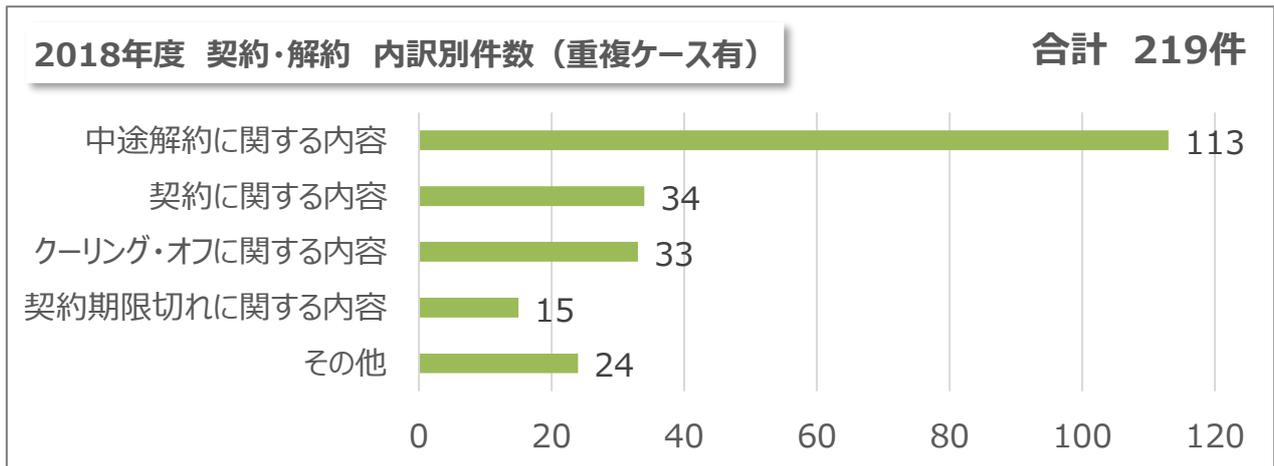
…AEA加盟・非加盟サロン確認

…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



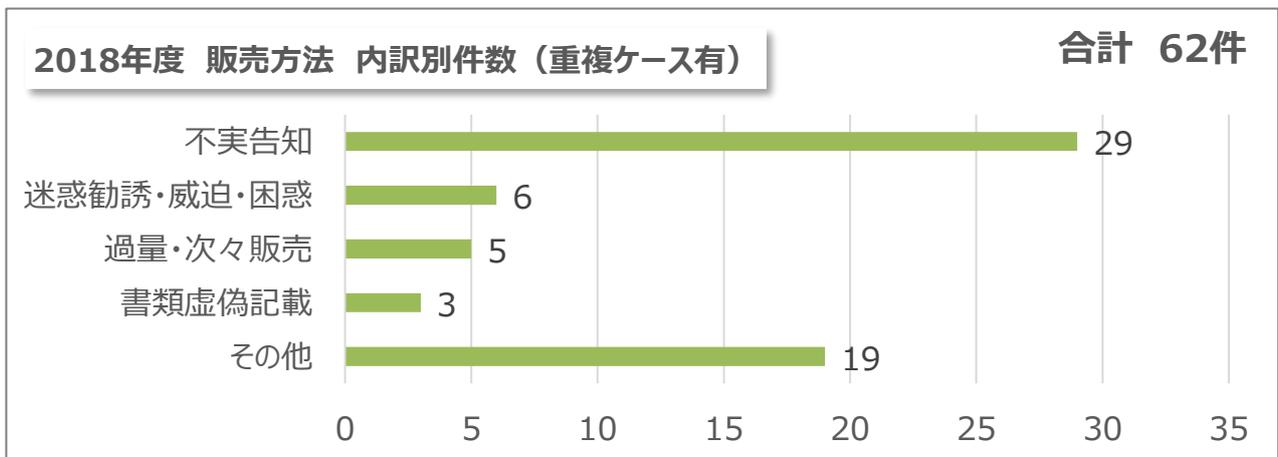
● 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 契約・解約・・・218件



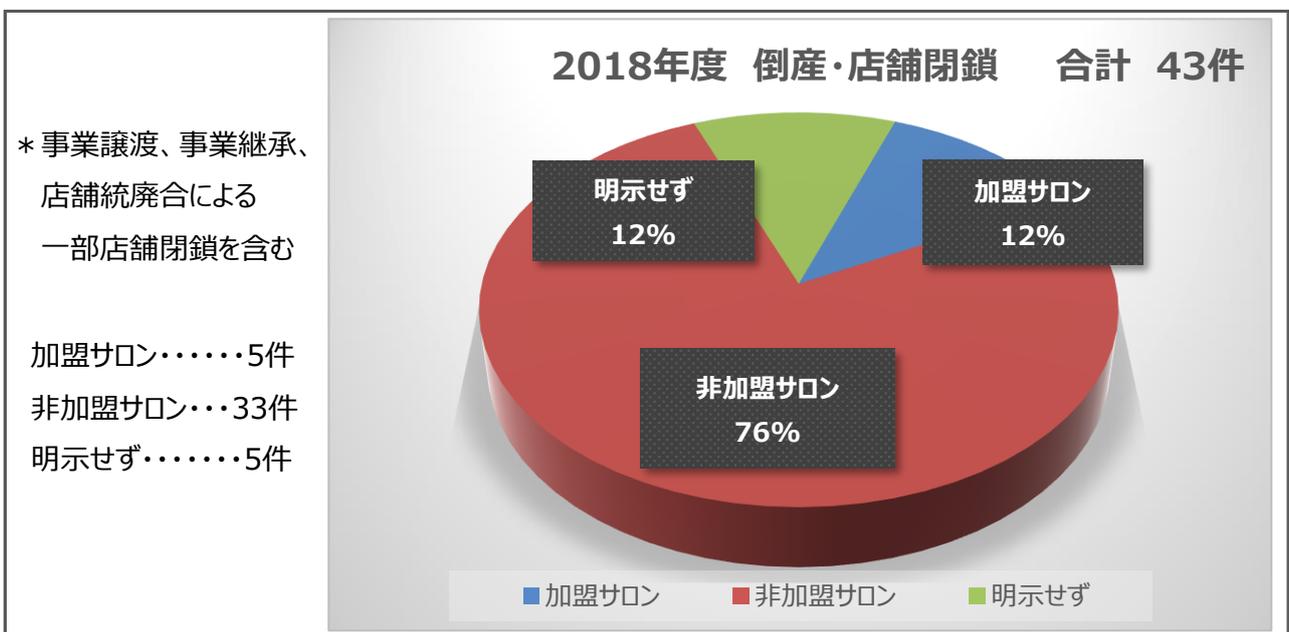
* その他（信販利用に関する内容、事業譲渡・事業継承等に関する内容等）

* 販売方法・・・56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、適合性の原則における販売等）

* 倒産・店舗閉鎖・・・43件

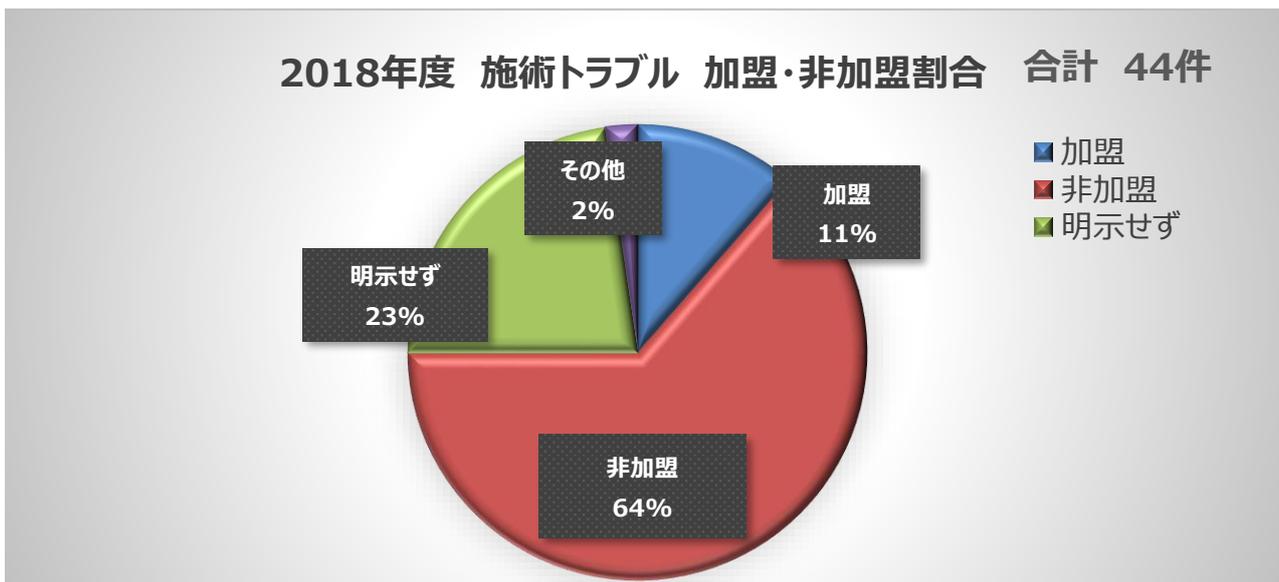
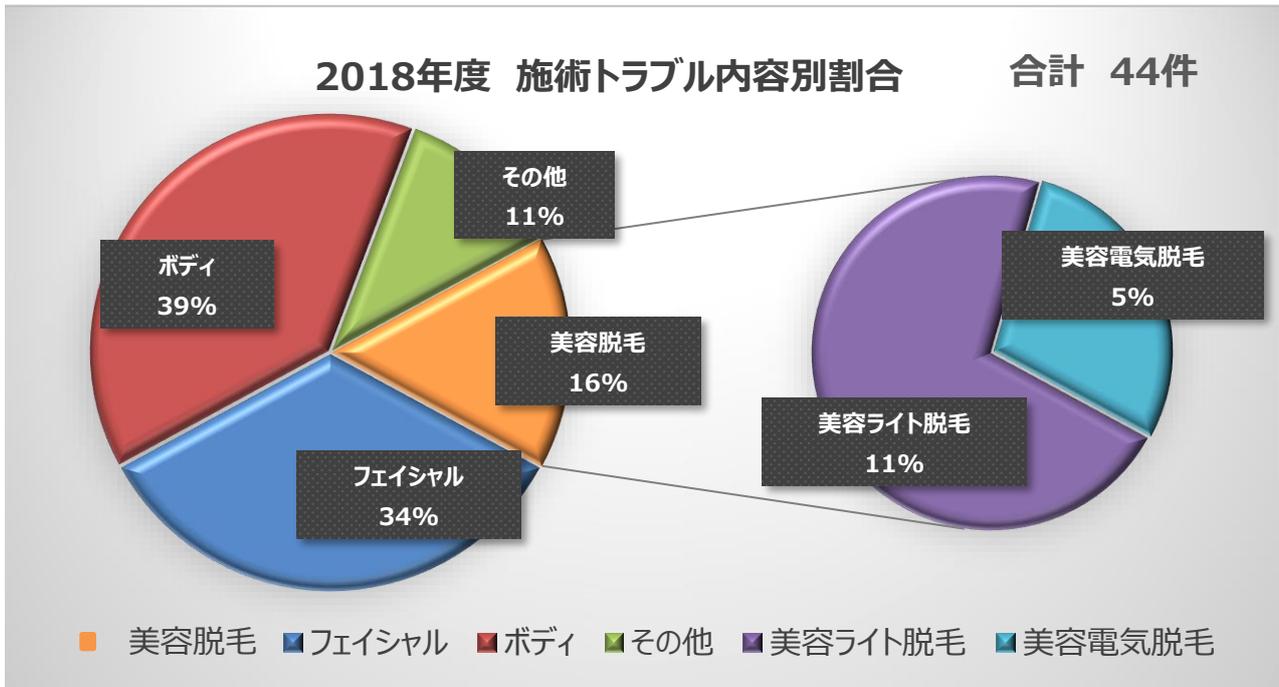


● 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 施術トラブル・・・44件

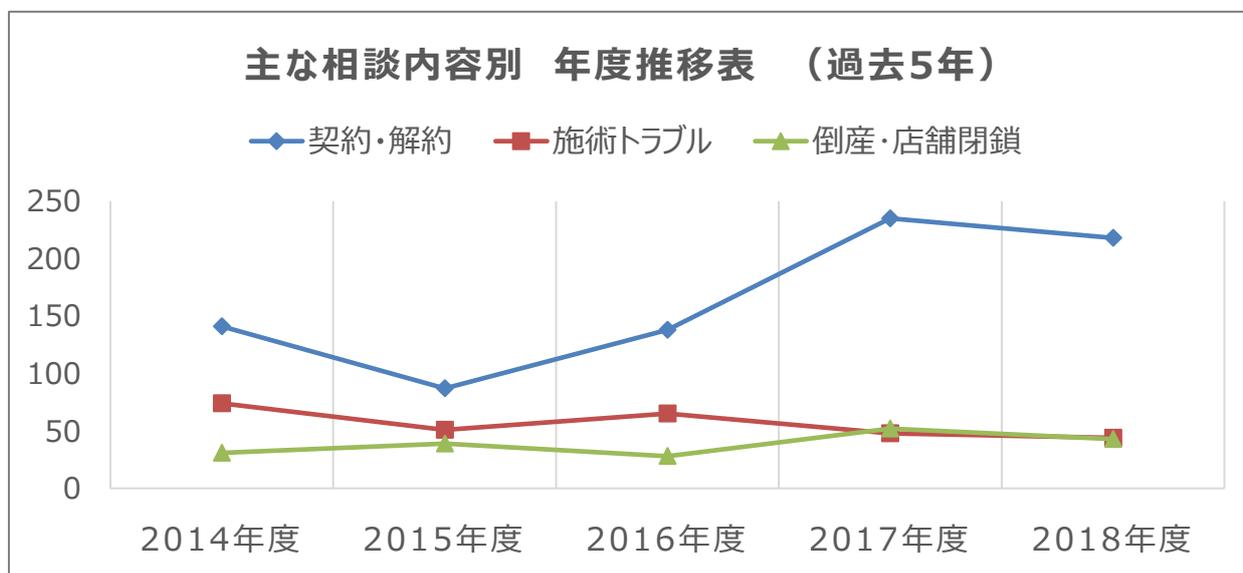
内容別		件数	内訳
美容脱毛	美容ライト	5	皮膚トラブル1件, やけど3件, 痛み1件, その他1件
	美容電気	2	皮膚トラブル1件, その他1件
	レーザー*1	0	
フェイシャル		15	皮膚トラブル9件, やけど1件, 怪我1件, 痛み3件, その他1件
ボディ		17	皮膚トラブル1件, やけど2件, 怪我8件, 痛み3件, その他4件
その他		5	皮膚トラブル2件, 痛み1件, その他3件

*1 エステティックサロンにおけるレーザー脱毛

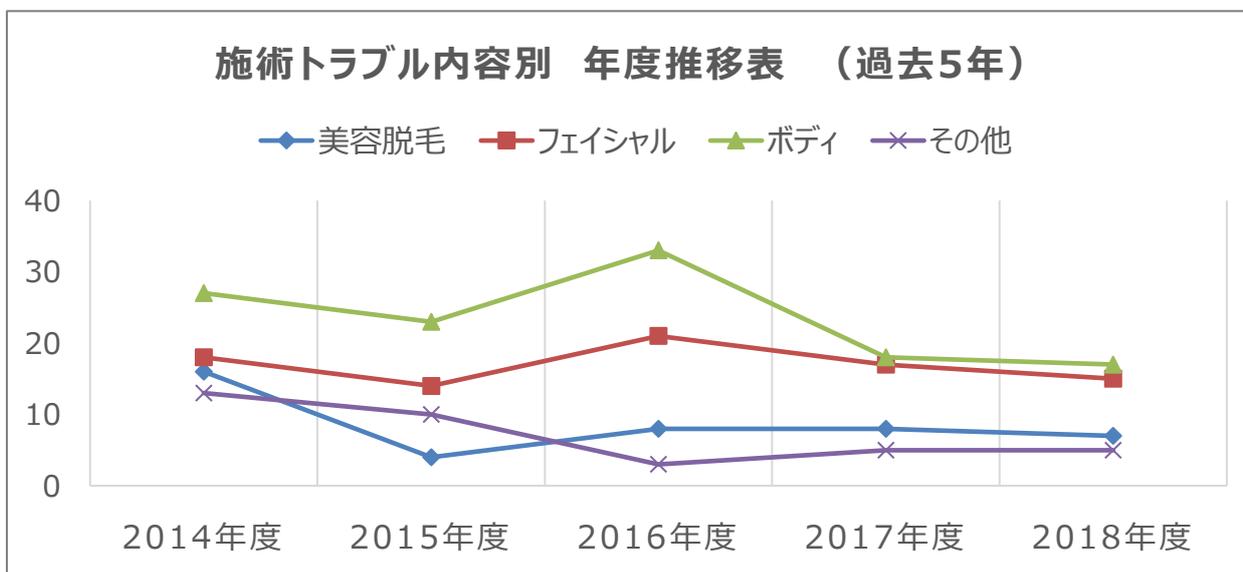


● AEAIステティック相談センター 過去5年 推移表

主な相談内容別	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
契約・解約	141	87	138	235	218
施術トラブル	74	51	65	48	44
倒産・店舗閉鎖	31	39	28	52	43



施術トラブル内容別	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
美容脱毛	16	4	8	8	7
フェイシャル	18	14	21	17	15
ボディ	27	23	33	18	17
その他	13	10	3	5	5



● **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(70) 美容電気(4)	76
	レーザー(1) WAX(1)	
フェイシャル		61
ボディ		109
他役務		13 * 1
商品等		38 * 2
不明他		36 * 3
合計		333

■ 相談283件に含まれる役務・商品の件数・・・333件数

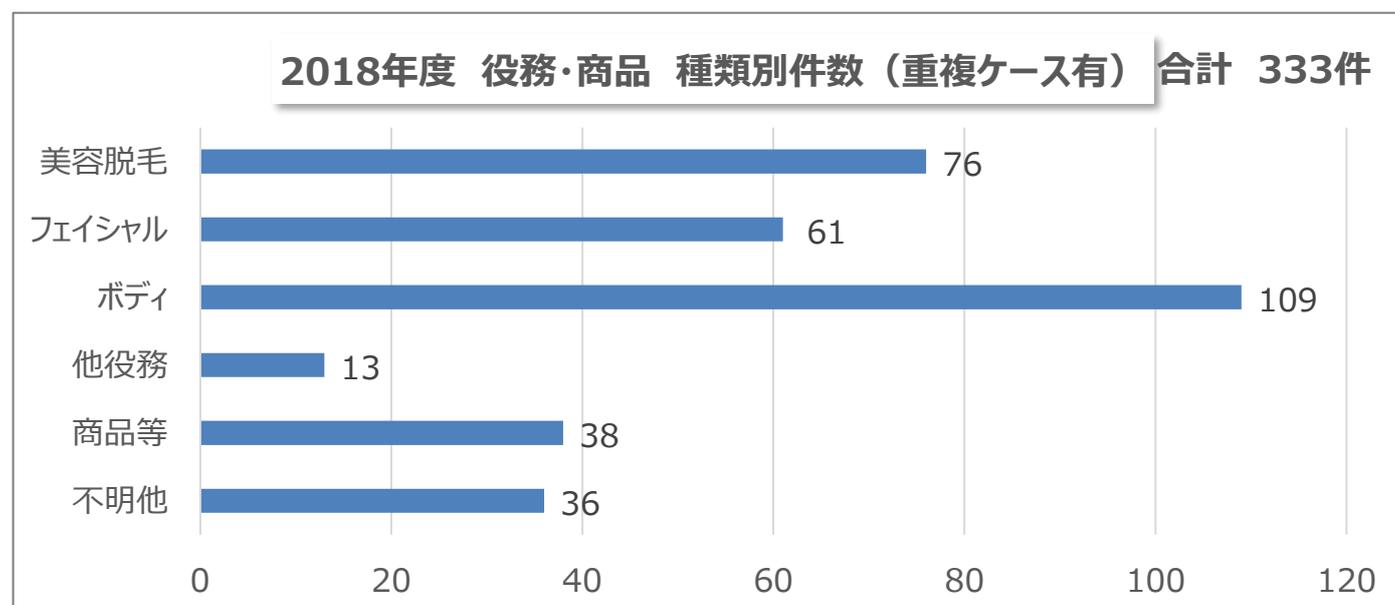
…エステティックサロンにおけるレーザー脱毛

医療関連（美容医療）	7
------------	---

* 1 矯正関連(小顔・骨盤), 耳つぼ, しみ取り, ニキビ, よもぎ蒸し, 出張マッサージ

* 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 リンパマッサージ, 腸もみセラピー, まつ毛エクステ, アートメイク, 水光注射, エステティックスクール, 不明等



● 都道府県別相談件数

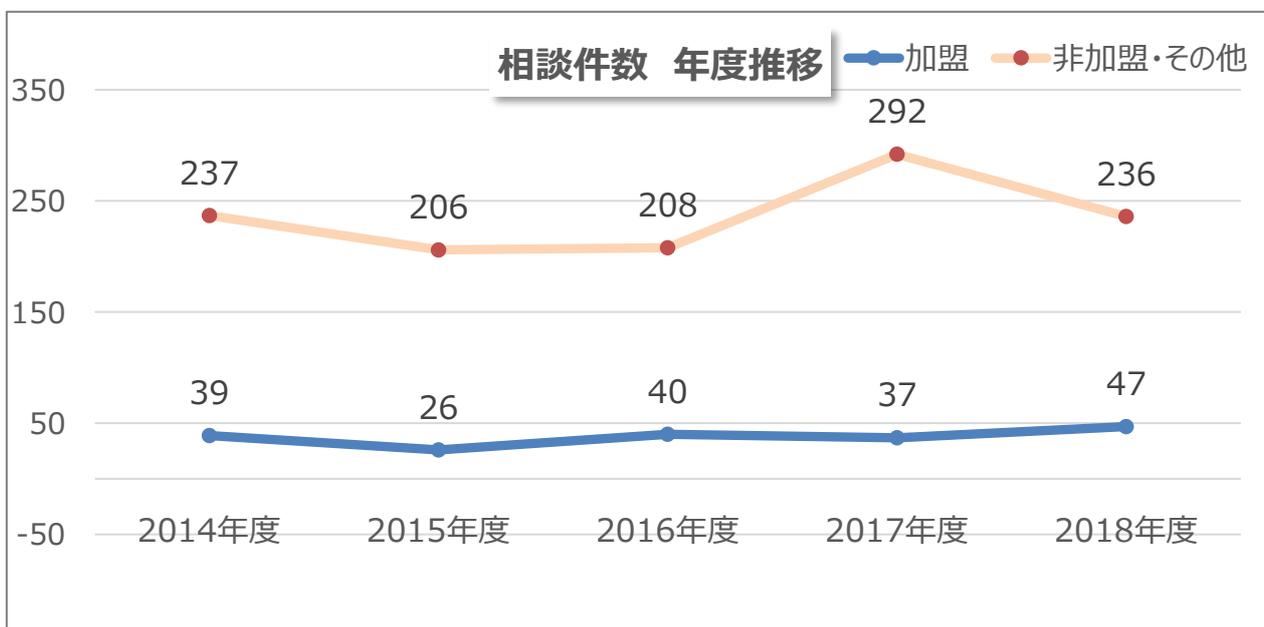
都道府県	件数								
北海道	10	埼玉県	19	静岡県	5	鳥取県	0	佐賀県	0
青森県	1	千葉県	14	岐阜県	4	島根県	0	長崎県	0
岩手県	0	東京都	65	愛知県	21	岡山県	2	熊本県	3
宮城県	1	神奈川県	18	三重県	5	広島県	6	大分県	3
秋田県	0	新潟県	3	滋賀県	1	山口県	2	宮崎県	2
山形県	1	富山県	0	京都府	1	徳島県	0	鹿児島県	3
福島県	3	石川県	1	大阪府	23	香川県	1	沖縄県	3
茨城県	2	福井県	0	兵庫県	13	愛媛県	10	不明	7
栃木県	4	山梨県	2	奈良県	7	高知県	0	合計	283
群馬県	3	長野県	1	和歌山県	1	福岡県	12		

■ 上位5位・・・東京都65件，大阪府23件，愛知県21件，埼玉県19件，神奈川県18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
2014年度	276	▲38%
2015年度	232	▲16%
2016年度	248	107%
2017年度	329	133%
2018年度	283	▲14%

* 左記の減少は、2013年度非加盟サロン倒産を含む447件との対比である。

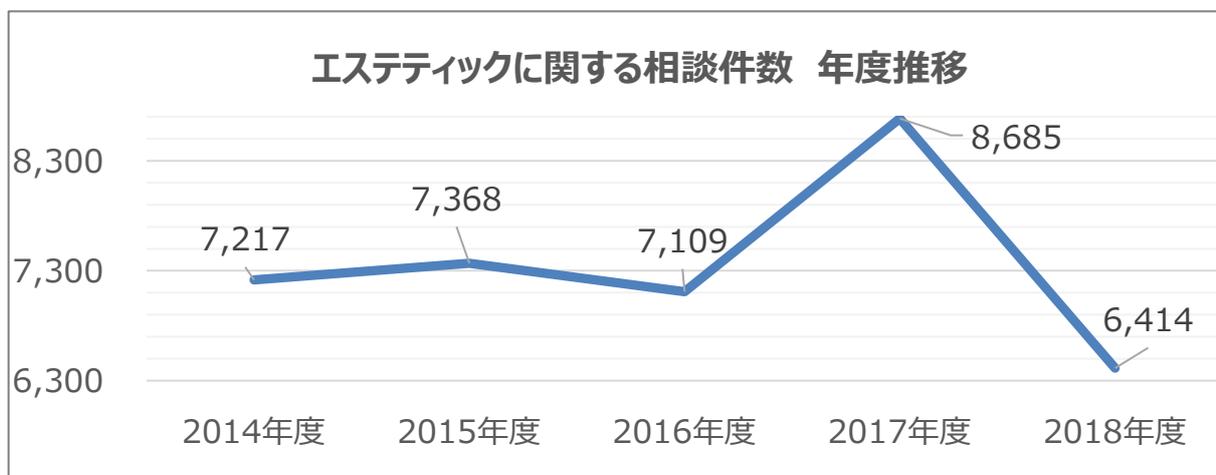


—ご参考—

● 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

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	割合
2014年度	946,227	7,217	0.76%
2015年度	929,989	7,368	0.79%
2016年度	890,701	7,109	0.80%
2017年度	941,382	8,685	0.92%
2018年度	993,062	6,414	0.65%



2019年6月17日 現在