

2020年度 年間相談報告書

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

	2020年4月1日～2021年3月31日	
相談日	132日	前年度；139日

※新型コロナウイルス感染拡大防止の為、4月は11日休業し相談対応は1日のみ

● 相談件数

新規	376件	前年度；316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	148件				前年度；167件
	加盟	13件	非加盟	134件	その他 1件
問い合わせ	219件				前年度；143件
	加盟	23件	非加盟	172件	その他 24件
その他 (要望/情報提供)	9件				前年度；6件
	加盟	0件	非加盟	9件	その他 0件
合計	加盟	36件	非加盟	315件	その他 25件

● 相談者の内訳

消費者	295件	前年度；234件
消費生活センター	58件	前年度；46件
サロン	22件	前年度；27件
その他	1件	前年度；9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	7件	60代	5件	
20代	191件	70代	0件	
30代	54件	80代以上	0件	
40代	36件	不明	57件	
				女性 331件
				男性 31件
				不明 8件

2020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）

※新型コロナウイルス感染拡大防止の為、4月は11日休業し対応1日のみ

● 相談受付件数（月別）

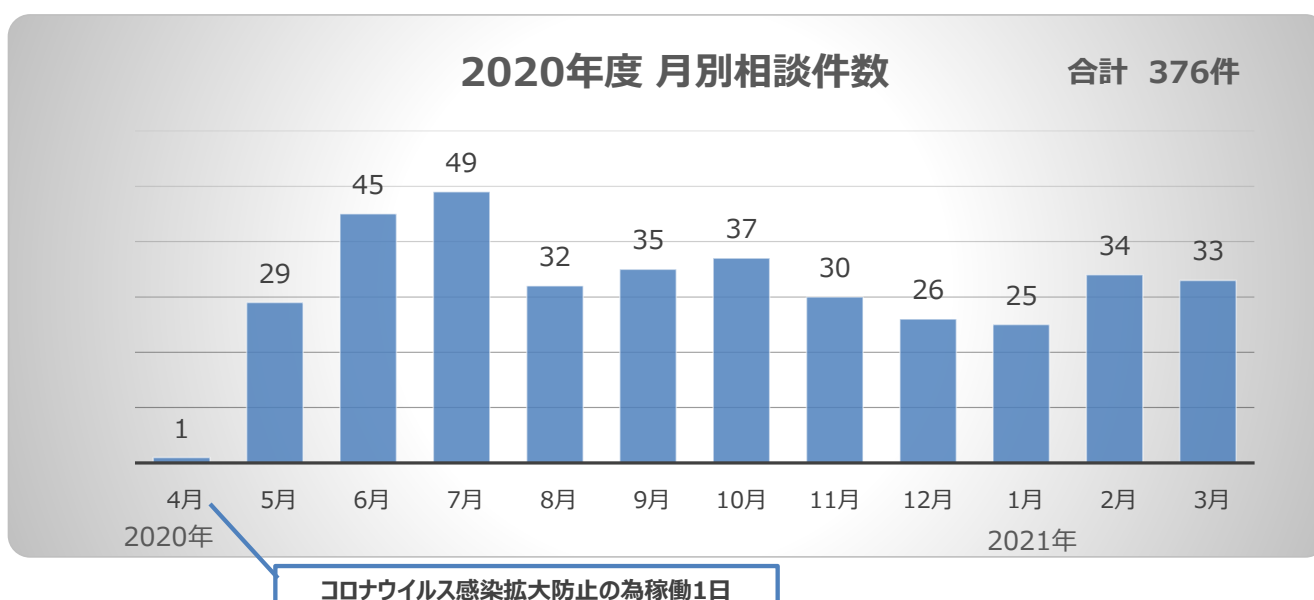
年	月	相談日数	苦情	サロン内訳 *			問い合わせ	サロン内訳 *			要望/情報提供	合計
				加盟	非加盟	その他		加盟	非加盟	その他		
2020年	4月	12	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1
	5月	11	15	2	13	0	14	0	10	4	0	29
	6月	12	22	0	22	0	23	5	15	3	0	45
	7月	13	17	2	15	0	28	3	21	4	4	49
	8月	11	8	0	8	0	21	2	18	1	3	32
	9月	11	11	1	10	0	24	3	21	0	0	35
	10月	12	19	1	18	0	18	2	14	2	0	37
	11月	12	8	2	6	0	21	3	16	2	1	30
	12月	11	6	1	5	0	20	2	14	4	0	26
2021年	1月	11	11	2	9	0	14	2	11	1	0	25
	2月	11	13	1	12	0	21	1	20	0	0	34
	3月	12	14	1	13	0	18	0	18	0	1	33
合計		139	144	13	131	0	223	23	179	21	9	376

■ 年間相談件数 376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



● 相談者の内訳（相談件数 過去5年間）

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
消費者	143件	234件	193件	234件	295件
消費生活センター	68件	50件	50件	46件	58件
サロン	33件	42件	34件	27件	22件
その他	4件	3件	6件	9件	1件
合計	248件	329件	283件	316件	376件

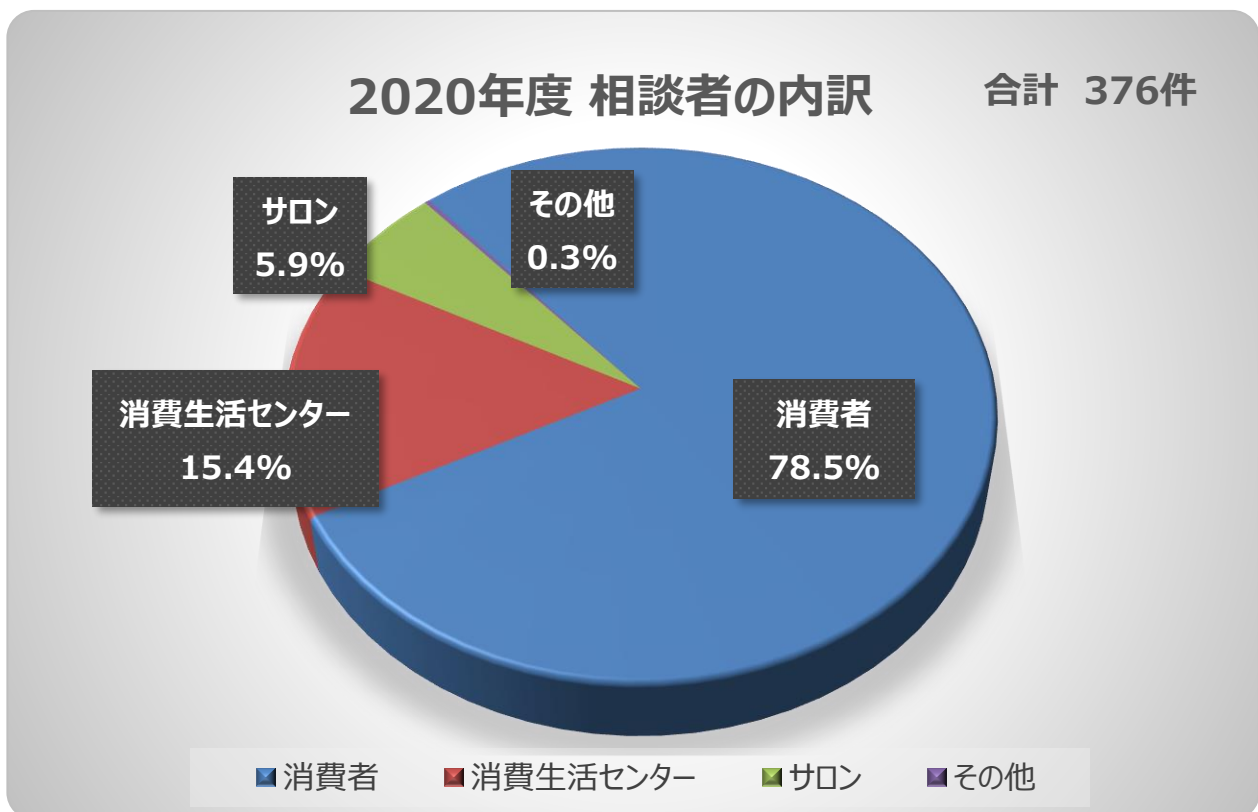
* 1
* 2

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34件を含みます。

2020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18件

* 2 その他内訳 セルフエステ開業検討者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
法規・基準	302	35.6%
契約・解約	267	31.5%
倒産・店舗閉鎖	62	7.3%
加盟・非加盟	55	6.5%
接客・対応	48	5.7%
販売方法	42	5.0%
施術・身体トラブル	31	3.7%
施術内容	15	1.8%
価格・料金	13	1.5%
広告・表示	11	1.3%
その他	2	0.2%
合計	848	100%

■ **相談376件に含まれる、相談内容の件数・・・848件**

…HIFU施術, セルフエステ, 倒産・閉鎖時の対応, 契約有効期限切れ等

* 資料P.5 参照

* 資料P.5 参照

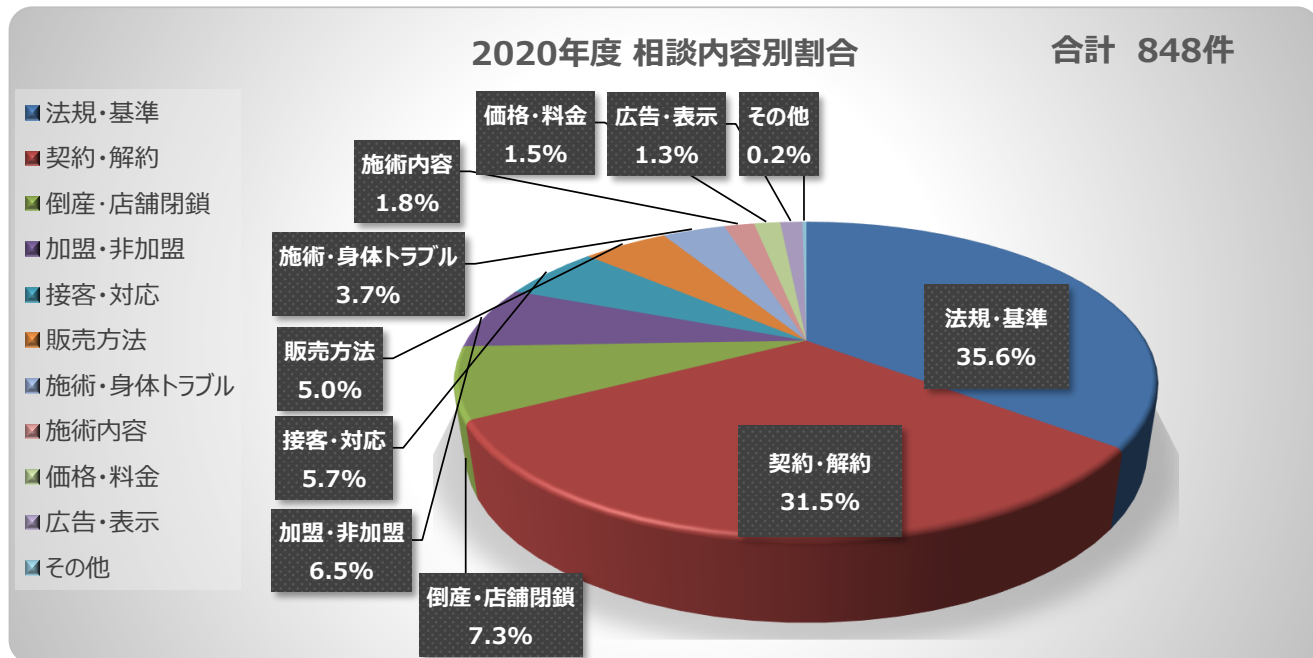
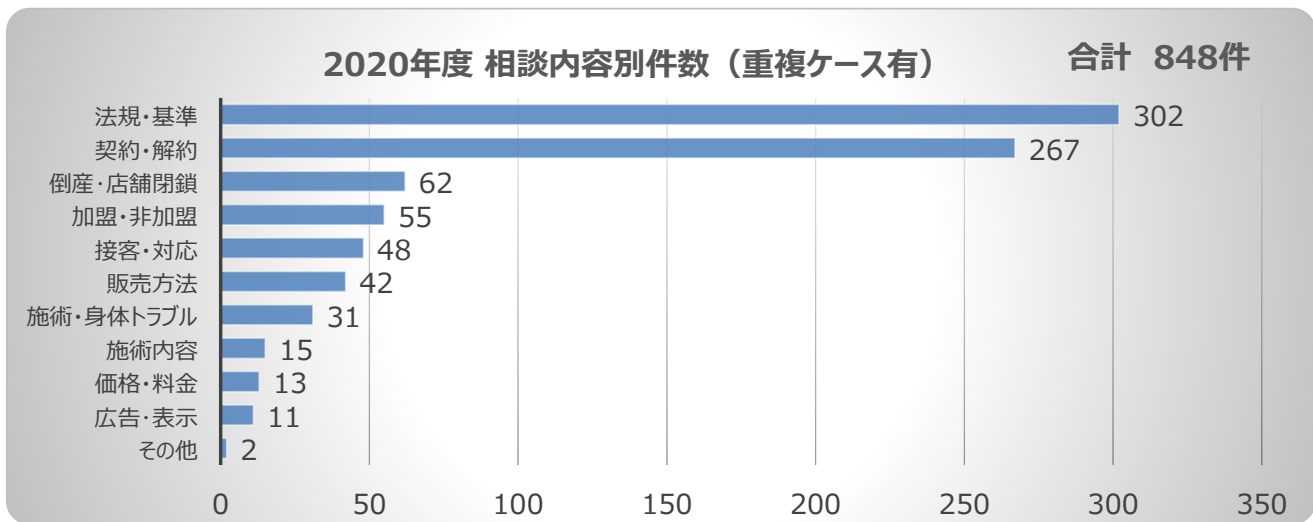
…AEA加盟・非加盟サロン確認

…説明不足, 倒産・閉鎖や施術トラブル時の対応, 不誠実・謝罪がない等

* 資料P.5 参照

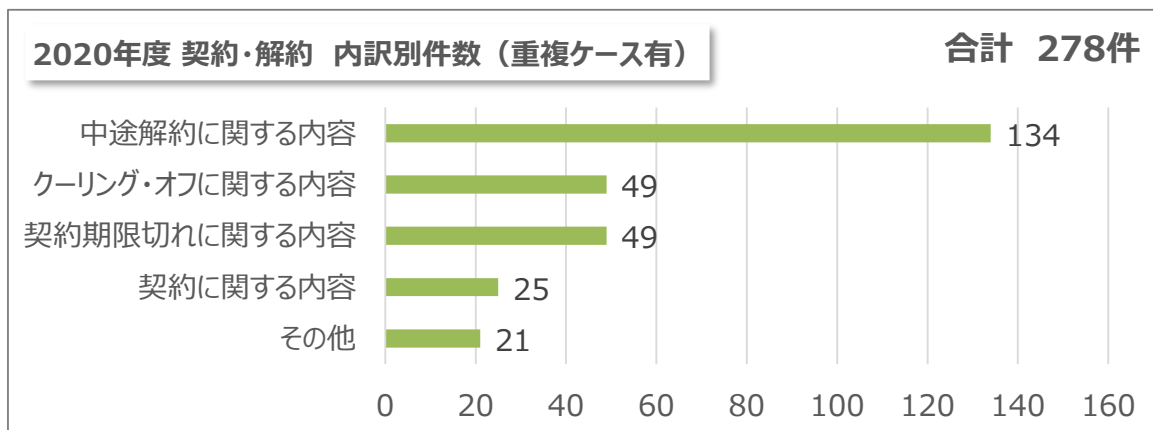
* 資料P.6 参照

…美容ライト脱毛機器問合せ, 非加盟サロン情報問合せ



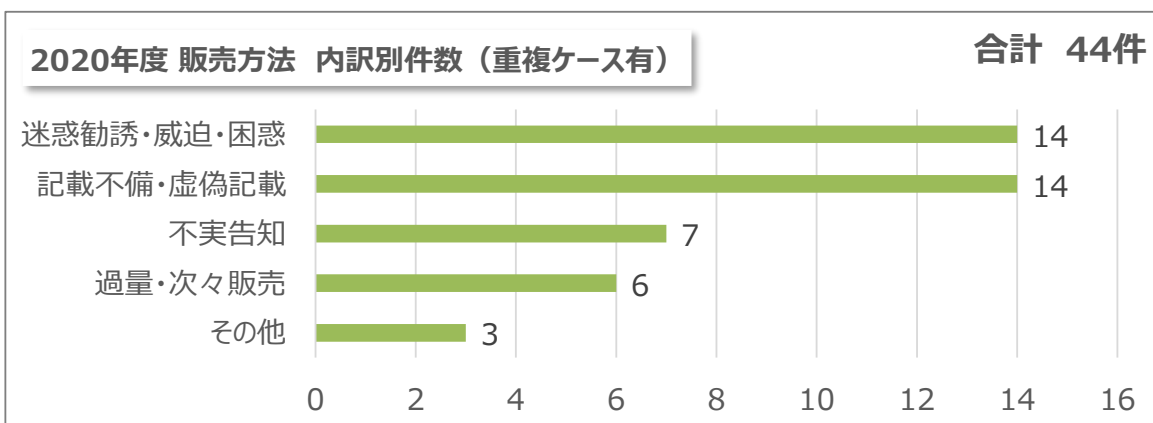
● **相談内容別 内訳**（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 契約・解約・・・267件



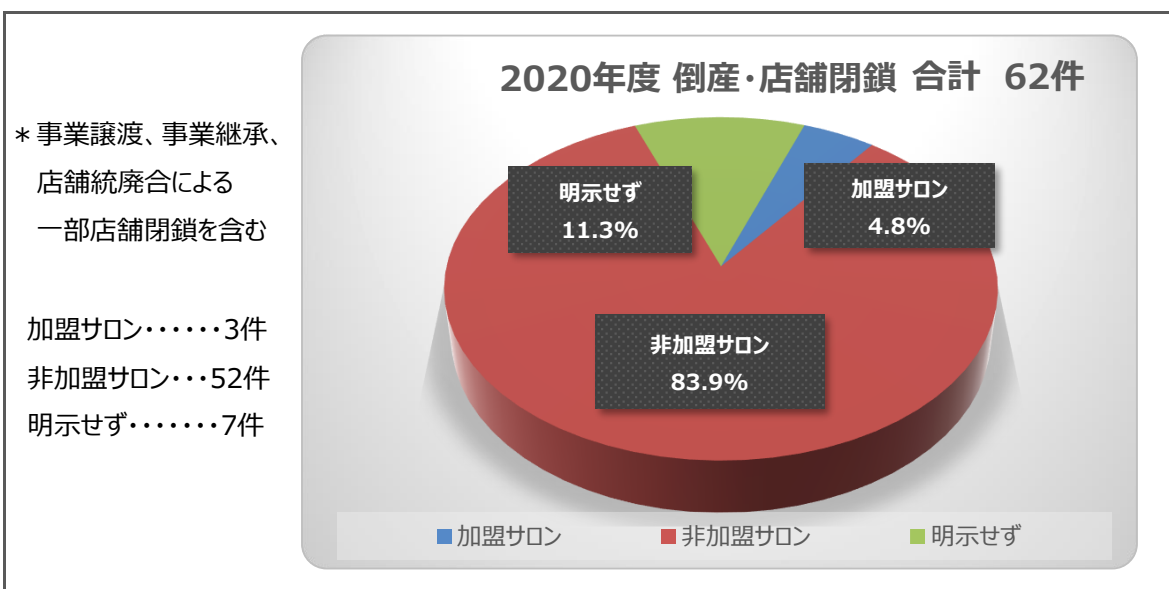
* その他（事業譲渡・破産等に関する内容，エステティック以外の契約に関する事項等）

* 販売方法・・・42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，契約書面不交付等）

* 倒産・店舗閉鎖・・・62件



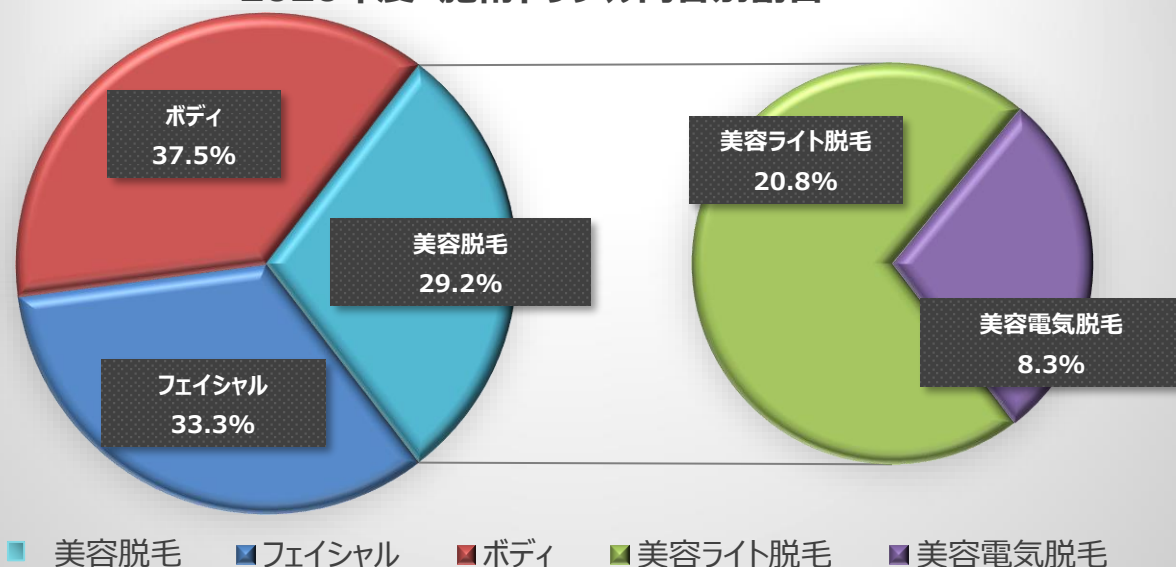
● 相談内容別 内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

* 施術・身体トラブル・・・31件

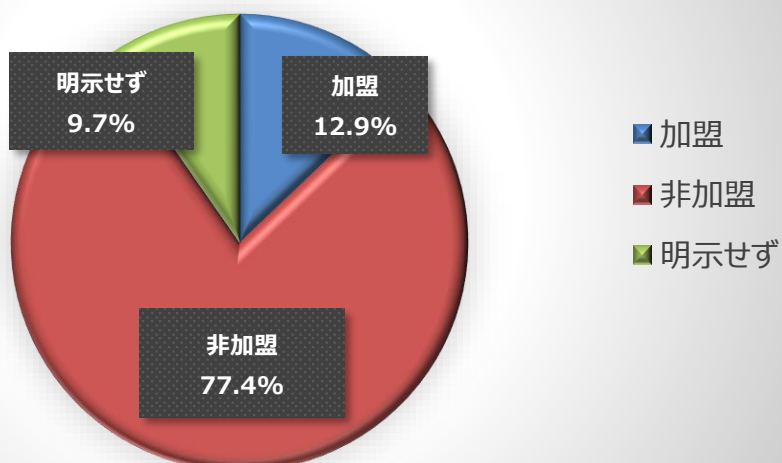
内容別		件数	内訳
美容脱毛	美容ライト	5	皮膚トラブル6件, やけど4件, 痛み2件, その他2件
	美容電気	2	皮膚トラブル2件, その他1件
	WAX	1	やけど1件
フェイシャル		8	皮膚トラブル4件, やけど1件, 怪我2件, 痛み1件, その他2件
ボディ		9	皮膚トラブル3件, やけど5件, 怪我2件, 痛み1件

※上記HIFU機器使用によるやけど2件含む（フェイシャル1件, ボディ1件）

2020年度 施術トラブル内容別割合 合計 31件

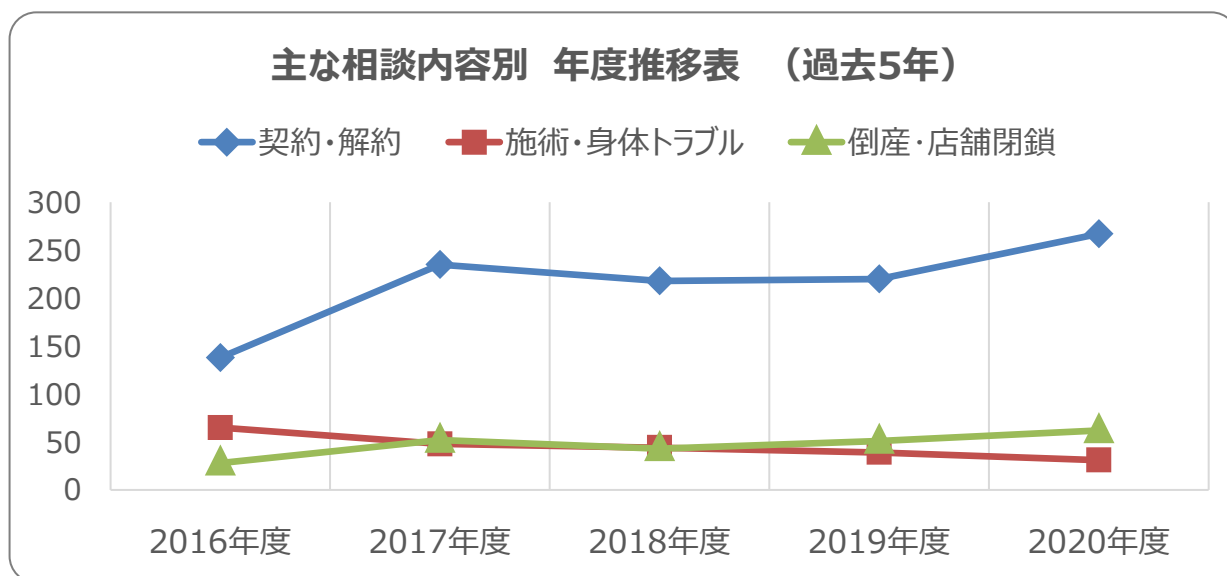


2020年度 施術トラブル 加盟・非加盟割合 合計 31件

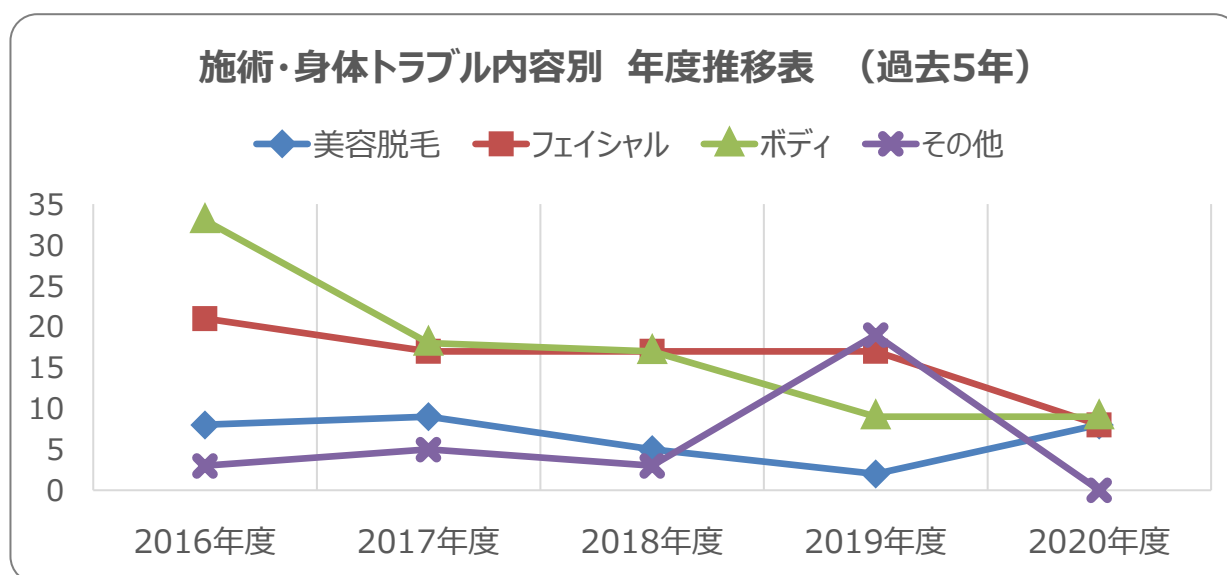


● AEAIステティック相談センター 過去5年 推移表

主な相談内容別	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
契約・解約	138	235	218	220	267
施術・身体トラブル	65	48	44	39	31
倒産・店舗閉鎖	28	52	43	51	62



施術・身体トラブル内容別	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
美容脱毛	8	9	5	2	8
フェイシャル	21	17	17	17	8
ボディ	33	18	17	9	9
その他	3	5	3	19	0



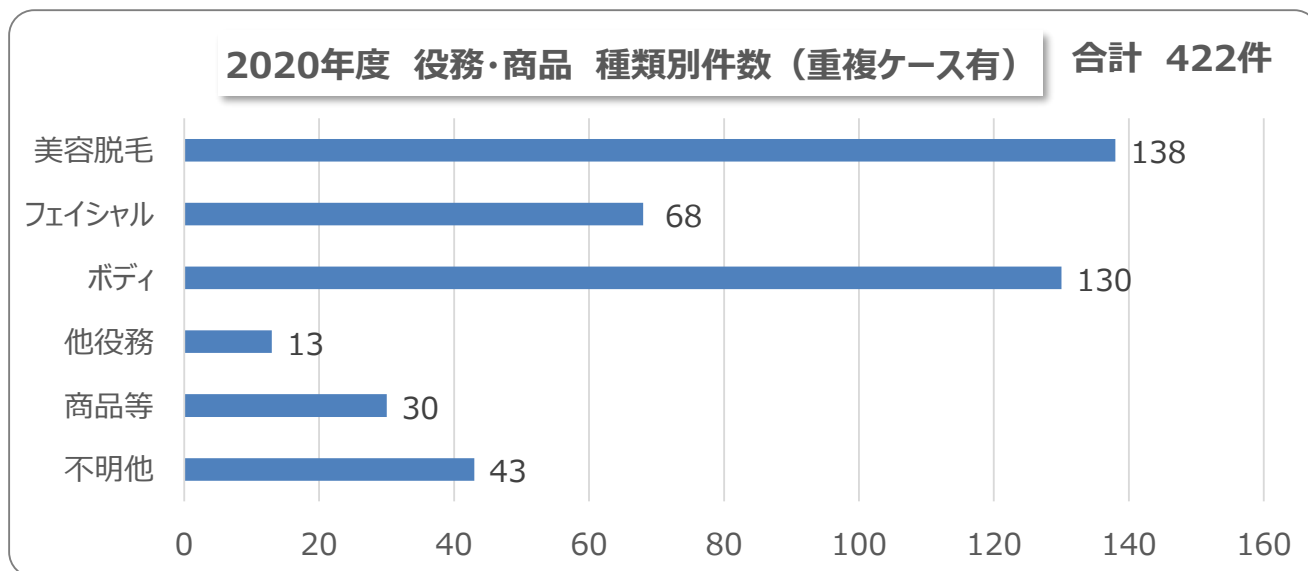
● 役務・商品 種別（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

役務・商品 種類別		件数
美容脱毛	美容ライト(132) 美容電気(5)	138
	WAX(1) 他(0)	
フェイシャル		68
ボディ		130
他役務		13 *1
商品等		30 *2
不明他		43 *3
合計		422

■ 相談376件に含まれる役務・商品の件数・・・422件数

セルフエステ	7
HIFU（ハイフ）	13
医療関連（美容医療）	15

- *1 矯正関連(小顔・コルギ・整体), ヘッドスパ, 歯のホワイトニング, エステ融合トレーニング, ブライダル
- *2 化粧品, 健康食品, 美容機器, 補正下着, 枕
- *3 セルフエステ, クラウドファンディング, 機器グレードアップ費用, 不明（HIFU含む）



● 都道府県別相談件数

都道府県	件数	都道府県	件数	都道府県	件数	都道府県	件数	都道府県	件数
北海道	14	埼玉県	17	静岡県	9	鳥取県	0	佐賀県	1
青森県	0	千葉県	19	岐阜県	7	島根県	0	長崎県	1
岩手県	0	東京都	90	愛知県	14	岡山県	8	熊本県	4
宮城県	3	神奈川県	22	三重県	7	広島県	4	大分県	2
秋田県	0	新潟県	6	滋賀県	1	山口県	2	宮崎県	5
山形県	3	富山県	2	京都府	6	徳島県	0	鹿児島県	1
福島県	2	石川県	3	大阪府	30	香川県	3	沖縄県	3
茨城県	3	福井県	1	兵庫県	16	愛媛県	1	不明	8
栃木県	15	山梨県	1	奈良県	5	高知県	0	合計	376
群馬県	3	長野県	2	和歌山県	2	福岡県	30		

■ 件数上位・・・東京都90件，大阪府/福岡県30件，神奈川県22件，千葉県19件，埼玉県17件

● AEI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
2016年度	248	107%
2017年度	329	133%
2018年度	283	86%
2019年度	316	112%
2020年度	376	119%

