

2022年度 年間相談報告書

■ AEAエステティック相談センター [月・水・金 11:00 ~ 16:00]

※諸事情により4月～6月の相談受付は水・金のみ

■ 相談受付 [2022年4月1日 ~ 2023年3月31日]

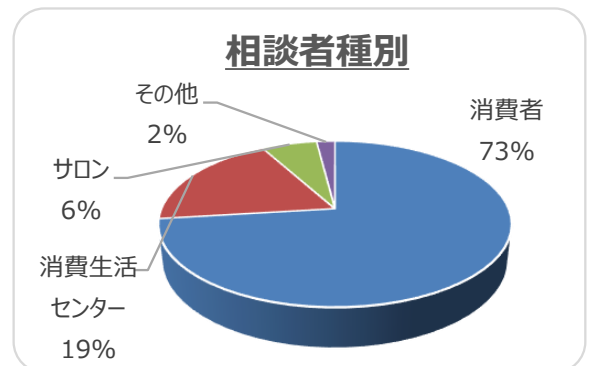
相談日数	130日	前 年 度	141日
相談件数	349件		366件

■ 相談種別 ※非加盟…サロン名を明示しない不明含む, その他…エステティック業以外

苦 情	加盟	4件	178件	前 年 度	12件	131件
	非加盟	174件			119件	
	その他	0件			0件	
問 い 合 せ	加盟	5件	164件		16件	228件
	非加盟	134件			193件	
	その他	25件			19件	
その他 ▪ 要 望 ▪ 情報提供	加盟	1件	7件	3件	7件	
	非加盟	6件		4件		
	その他	0件		0件		
種別	加盟	10件	非加盟	314件	その他	25件

■ 相談者種別

消費者	255件	前 年 度	257件
消費生活センター	66件		73件
サロン	21件		33件
その他	7件		3件



■ 契約者年齢・性別 ※相談者より聞き取りをした契約者の年齢と性別

未成年	7件	50代	23件	女性 300件 男性 33件 不明 4件
18・19歳	12件	60代	4件	
20代	148件	70代	0件	
30代	76件	80代以上	0件	
40代	39件	不明	26件	

2022年度 AEAエステティック相談センターにて受けましたエステティックに関する相談

受付曜日	毎週 月・水・金の3日間（祝祭日、夏季・年末年始を除く）
受付時間	11：00～16：00（5時間）
受付体制	1日 2名体制（電話2回線）

■ 相談受付件数（月別）

* 諸事情により 4月～6月 の相談受付は [水・金] のみ

年	月	相談日数	苦情	加盟	非加盟	問い合わせ	加盟	非加盟	その他	要望/ 情報提供	合計
2022 年	4月	8	12	1	11	12		12			24
	5月	7	10		10	10		6	4		20
	6月	9	7		7	11	1	8	2		18
	7月	12	13		13	15	1	13	1		28
	8月	12	32	1	31	14		11	3	2	48
	9月	11	26		26	14		13	1	1	41
	10月	12	17		17	26	1	23	2		43
	11月	12	14		14	7		5	2		21
	12月	11	9	1	8	9	1	5	3		18
2023 年	1月	10	10		10	15	1	10	4		25
	2月	12	12		12	13		11	2	3	28
	3月	14	16	1	15	18		17	1	1	35
合計		130	178	4	174	164	5	134	25	7	349

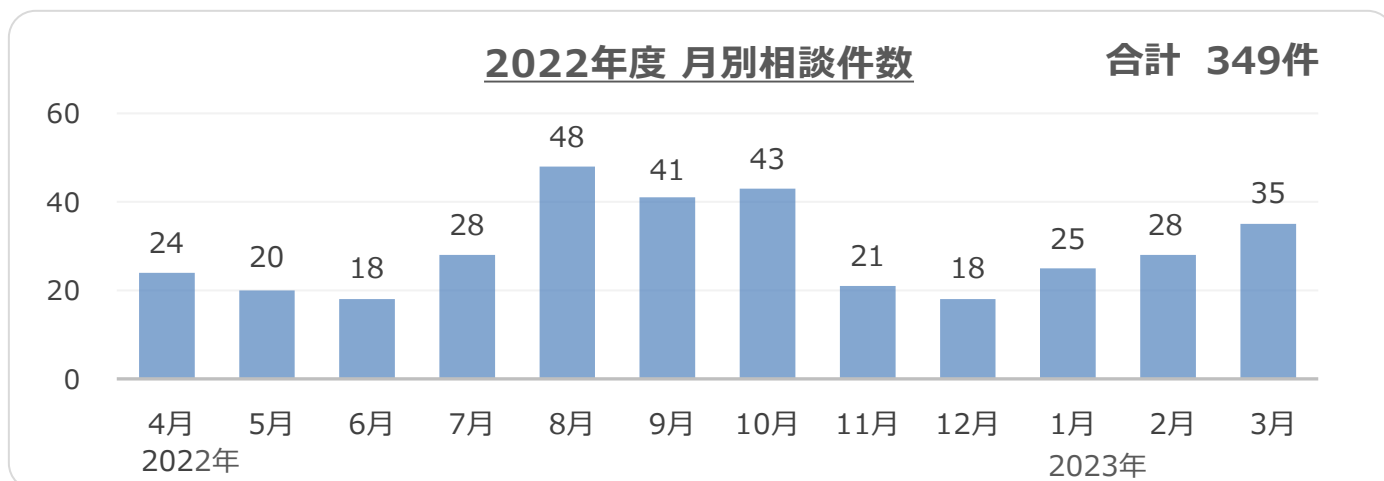
■ 年間相談件数 349件

* 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(医療関連や医業類似行為、理美容関連、
整体・カイロプラクティック、セルフエステ等)を含みます

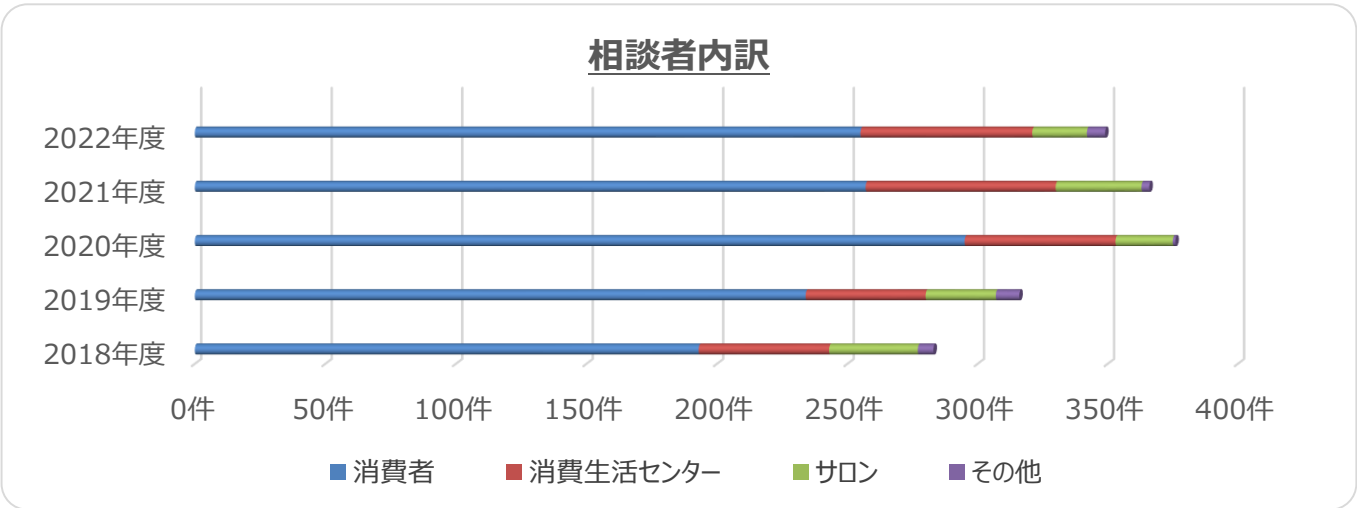
※「その他」に関しては、エステティック業範疇外の相談であることから、苦情であっても全て問い合わせで受付



■ 相談者内訳（相談件数 過去5年間）

	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
消費者	193件	234件	295件	257件	255件
消費生活センター	50件	46件	58件	73件	66件
サロン	34件	27件	22件	33件	21件
その他	6件	9件	1件	3件	7件
合計	283件	316件	376件	366件	349件

*1
*2



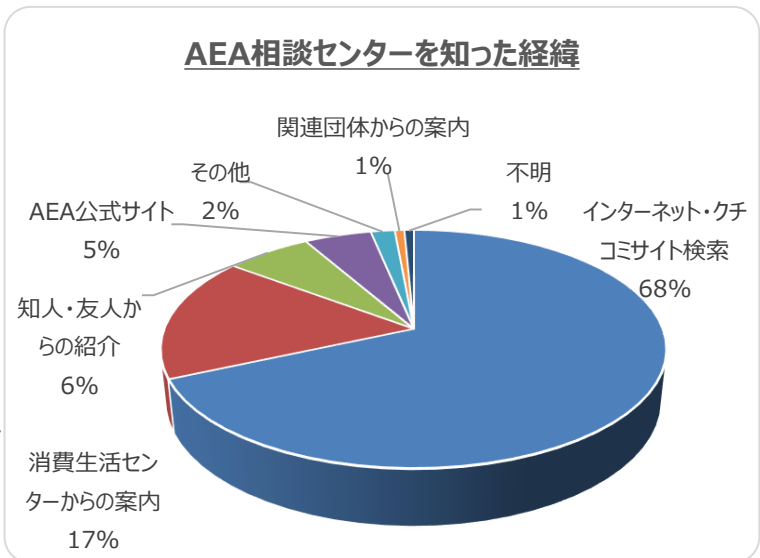
2022年度 *1, *2について

*1 サロン内訳 加盟サロン3件, 非加盟サロン18件

*2 その他内訳 経済産業局, 警察署, 県庁広聴広報課, 保険調査機関, 信用調査機関, 決済代行会社, 整骨院

■ 当相談センターを知ったきっかけ

インターネット・クチコミサイト検索	190件
消費生活センターからの案内	47件
知人・友人からの紹介	18件
AEA公式サイト	14件
その他	5件
関連団体からの案内	2件
不明	2件
行政関係者またはAEA会員	71件



*3, *4について

*3 その他内訳 行政書士, 弁護士解説ネット動画, 現在契約中のサロン(非加盟)からの紹介等

*4 紹介なし

■ 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	232	44.5%
倒産・店舗閉鎖	113	21.7%
法規・基準	68	13.1%
施術・身体トラブル	34	6.5%
施術内容	22	4.2%
販売方法	20	3.8%
接客・対応	15	2.9%
加盟・非加盟	5	1.0%
価格・料金	2	0.4%
広告・表示	1	0.2%
その他	9	1.7%
合計	521	100%

■ 相談349件に含まれる、相談内容の件数・・・520件

* 資料P.4 参照

* 資料P.4 参照

…HIFU施術, セルフエステ, まつ毛パーマ施術, サロン開業, クレジット解約手数料等

* 資料P.5 参照

…施術方法, 施術に用いる機器, 施術による変化・結果等

* 資料P.4 参照

…音信不通, 説明不足, トラブル時の対応が悪い, 謝罪がない, 侮辱された等

…AEA加盟・非加盟サロン確認

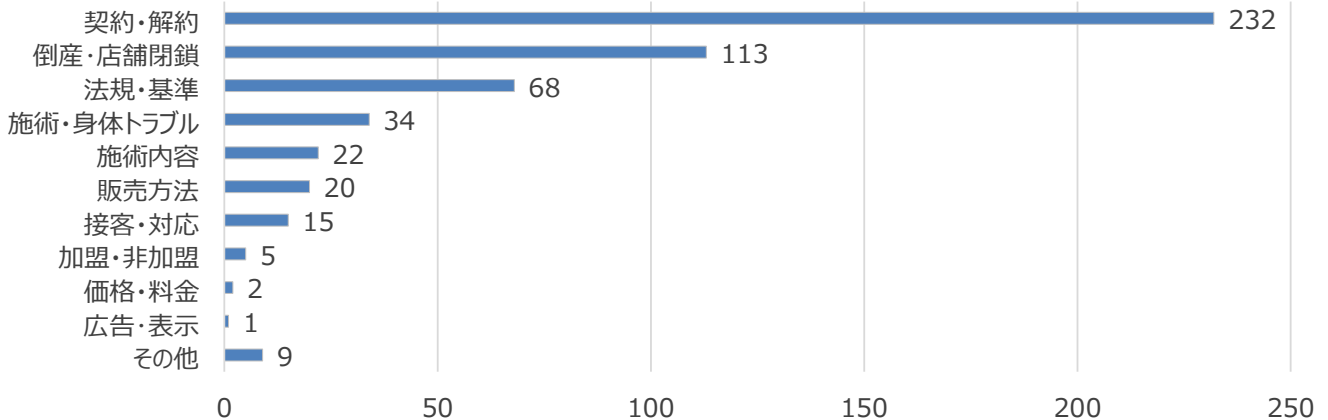
…解約時の精算単価

…誇大広告(優良誤認/No.1表示)

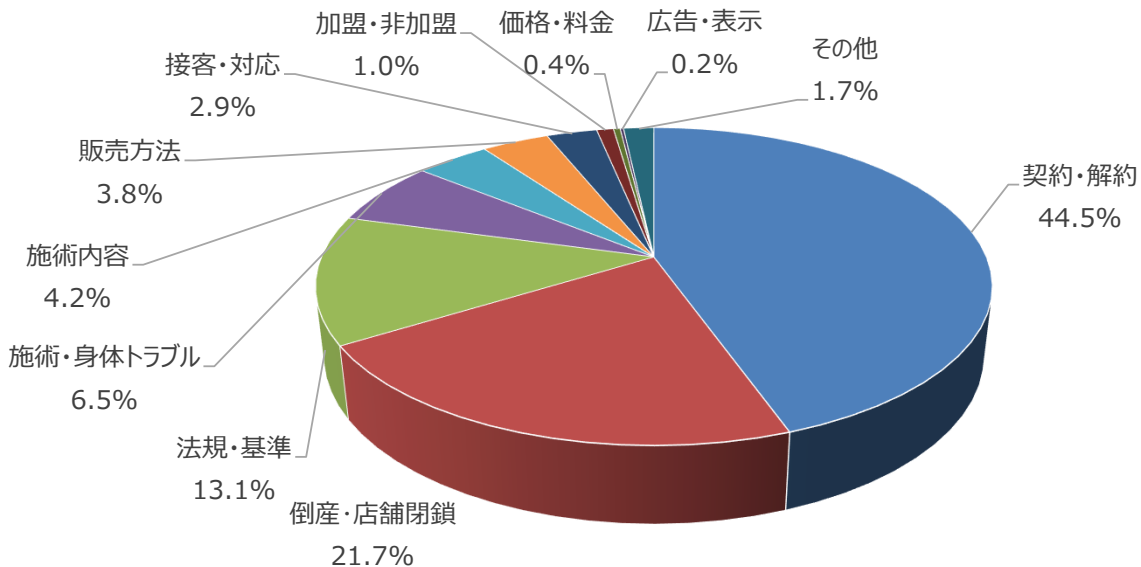
…労働法令関連, 就職斡旋, 業務委託, 事業譲渡, フランチャイズ契約等

2022年度 相談内容別件数 (重複ケース有)

合計 521件

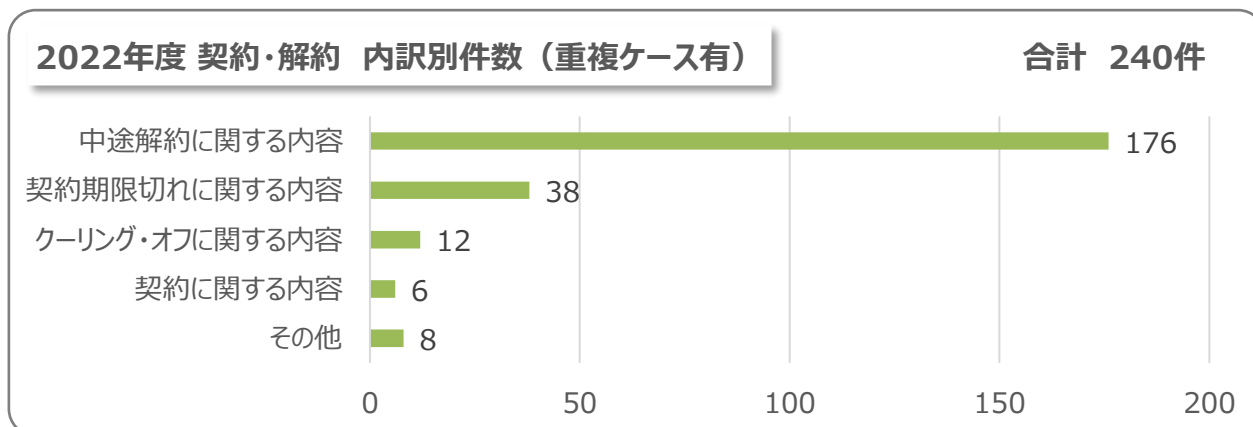


相談内容別割合



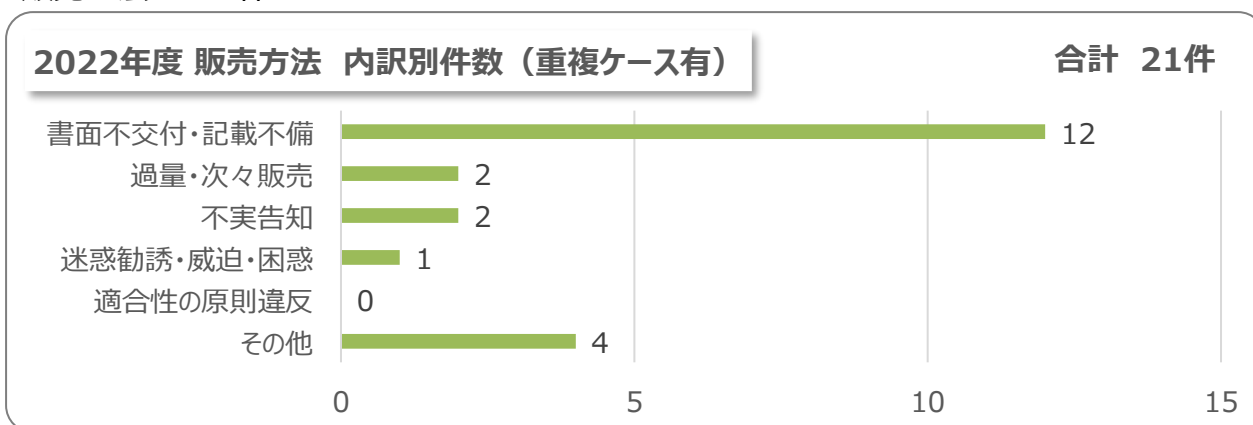
■ 相談内容別内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

契約・解約・・・232件



* その他（事業者都合の契約内容変更，契約書面への記載方法，18・19歳に対する契約等）

販売方法・・・20件



* その他（特典を付け有利性を煽る販売，推奨商品の販売，学内友人紹介による勧誘等）

倒産・店舗閉鎖・・・113件

加盟サロン	非加盟サロン
0件	<p>※倒産、閉鎖、廃業</p> <p>54件 脱毛Labo(ラボ) / (株)セドナエンタープライズ 3件 MEN'S KIREIMO(メンズ キレイモ) / (株)カレント[運営：(株)ヴィエリス] 2件 魔女の横顔 / (株)ネビュラ 1件 スピード小顔 / (株)KOGAO 他</p> <p>※経営統合、事業譲渡、事業承継、店舗統廃合による一部店舗閉鎖</p> <p>15件 全身脱毛サロンSASALA(ササラ) / (株)MONOゲート・(株)ビューテック 10件 脱毛専門サロンLadolce(ラドルチェ) / (株)ラドルチェ 7件 KIREIMO(キレイモ) / (株)ヴィエリス 3件 FRIAGE(フリーアージュ) / (株)ビューティーサポート 2件 脱毛専門サロンLoasis(ロアシス) / (株)Loasis 2件 REGINA+(レジーナプラス) / (株)OH BIG JAPAN 他</p>

■ **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・・・34件

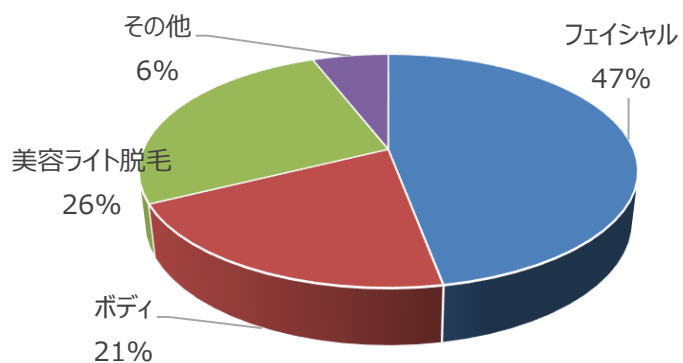
内容別		件数	内訳	
美容脱毛	美容ライト	9	皮膚トラブル4件, やけど4件, 痛み1件	* 1
	美容電気	0		
	WAX他	0		
フェイシャル		16	皮膚トラブル6件, 痛み5件, やけど1件, その他9件	* 2
ボディ		7	皮膚トラブル4件, やけど3件, 痛み1件, その他3件	* 3
その他		2	皮膚トラブル2件	* 4

※上記HIFU機器使用によるトラブル12件含む（フェイシャル7件, ボディ4件, その他1件）

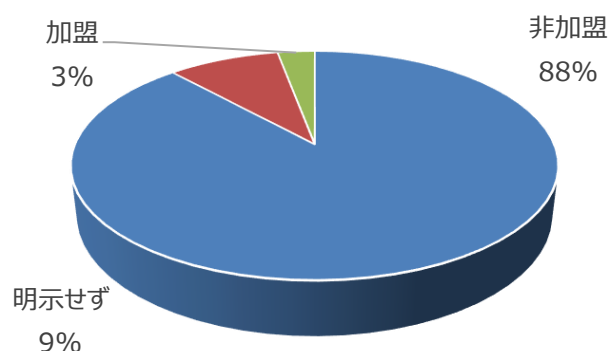
＊1～＊4のトラブル事例から一部抜粋

- * 1 美容ライト脱毛施術をし帰宅後異変を感じ、翌日病院を受診したところエステによる熱傷と診断された。
- * 1 美容ライト脱毛施術を受けた後、全身にアレルギー性皮膚炎が再発した。
- * 2 HIFU機器を用いた施術後、唇の左側から左頬にかけて麻痺が生じた。
- * 2 HIFU機器を用いた施術後、様々な不調があらわれ、右目の視界が狭くなった。
- * 2 小顔矯正を謳った手技で頭蓋骨を強く圧迫された。施術後も頭部の痛みがとれない。
- * 2 炭酸ガスパックで額に水膨れができた。医師より接触アレルギーか化学熱傷が考えられると診断された。
- * 3 HIFU機器を用いた施術を受け、腹部に熱傷を負った。医師から傷跡になると言われた。
- * 3 RF機器(ラジオ波)を用いた痩身施術により、腹部10cm四方の痣ができ2カ月経っても消えない。
- * 3 痩身施術中に痛みを訴えたが止めてもらえず、施術直後に内出血が全身に渡り発生した。
- * 4 エステティックサロンでまつ毛パーマ施術を受けた際、瞼に炎症が起きた。

施術トラブル内容別割合



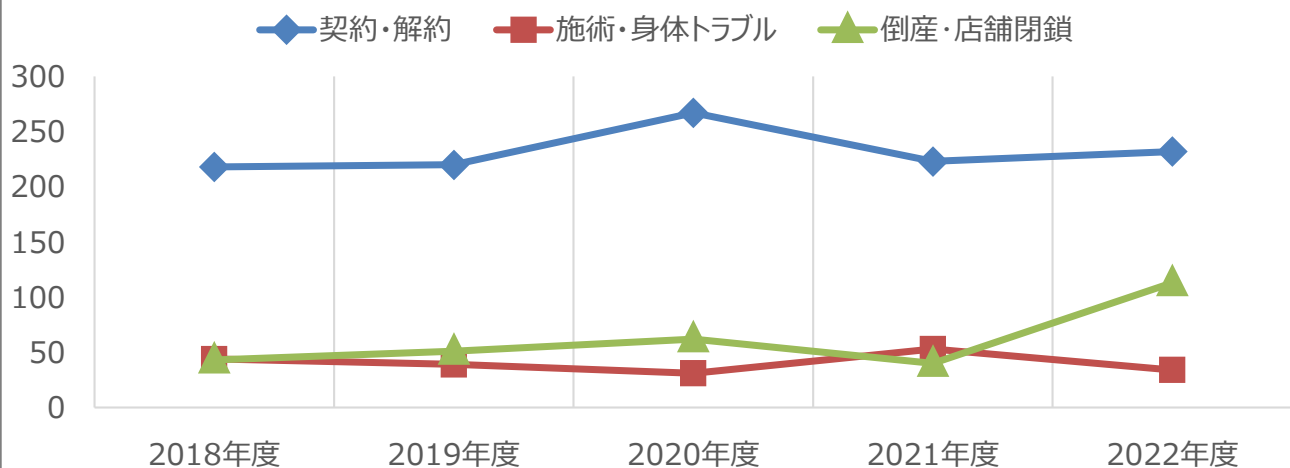
施術トラブル 加盟・非加盟割合



■ AEAエステティック相談センター 過去5年 推移表

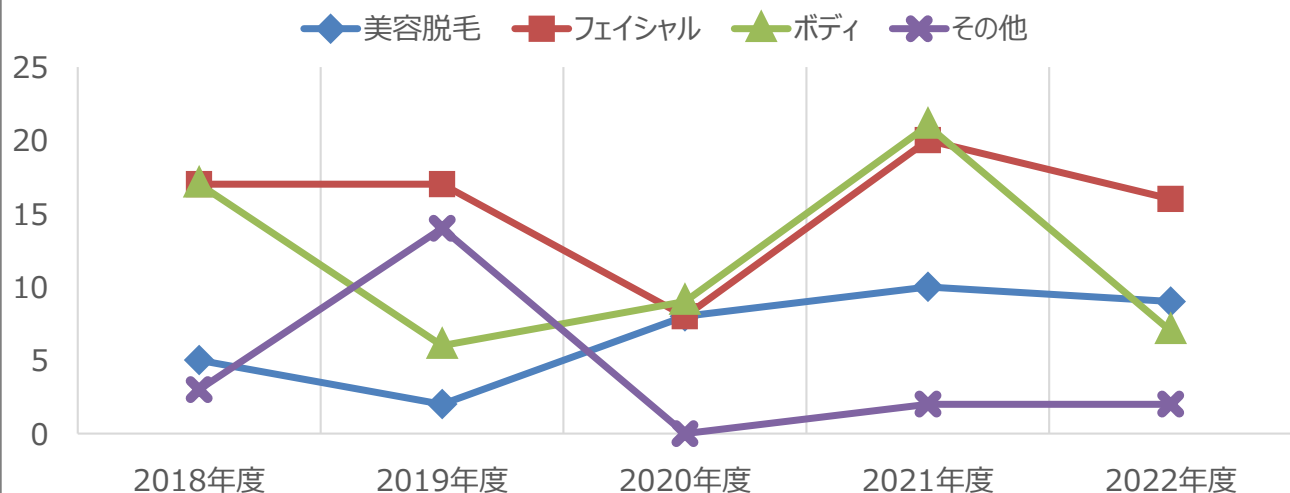
主な相談内容別	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
契約・解約	218	220	267	223	232
施術・身体トラブル	44	39	31	53	34
倒産・店舗閉鎖	43	51	62	40	113

主な相談内容別 年度推移表 (過去5年)



施術・身体トラブル内容別	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
美容脱毛	5	2	8	10	9
フェイシャル	17	17	8	20	16
ボディ	17	6	9	21	7
その他	3	14	0	2	2

施術・身体トラブル内容別 年度推移表 (過去5年)



■ **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）

相談349件に含まれる役務・商品の件数・・・346件数

役務・商品 種類別		件数
美容脱毛	美容ライト(222)・美容電気(4)	226
	WAX・その他(0)	
フェイシャル		34
ボディ（痩身）		60
その他役務		4 *1
商品等		16 *2
不明・その他		6 *3
合計		346

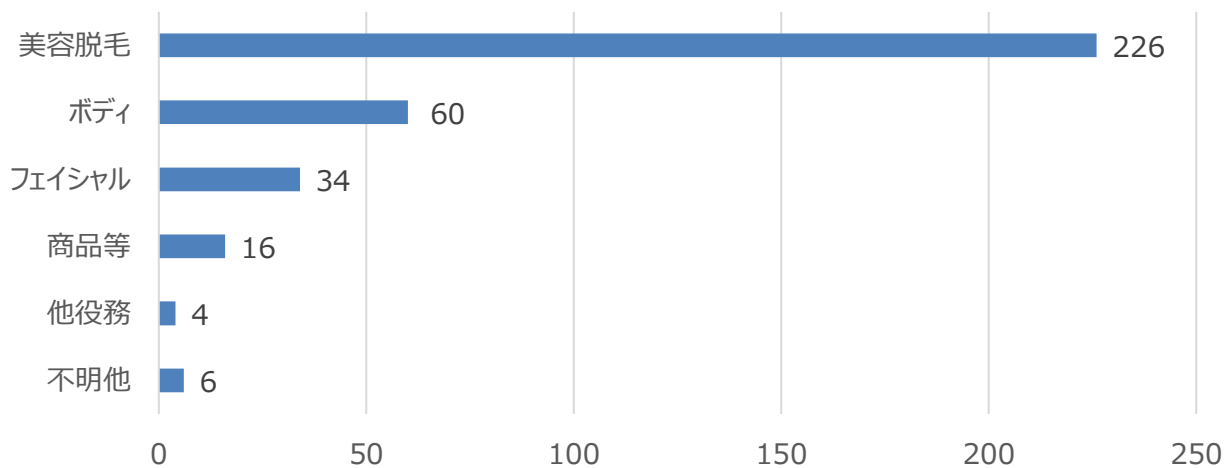
*1 ニキビケア，耳つぼダイエット，骨格調整，まつ毛パーマ

*2 化粧品，健康食品，美容機器，補正下着，マッサージブラシ，教材(サロン生徒手帳)他

*3 技術指導(就職斡旋)，業務委託契約，不明4件(HIFU施術2件含む)

2022年度 役務・商品 種類別件数（重複ケース有）

合計 346件



セルフエステ関連	8	…歯のセルフホワイトニング3件含む
HIFU（ハイフ）施術	15	…整体1件，セルフエステ1件含む
医療関連（美容医療・医業類似行為）	15	…整体2件含む
理美容・あはき関連（マッサージ業）	4	

■ 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	9	埼玉県	22	静岡県	17	鳥取県	1	佐賀県	0
青森県	2	千葉県	20	岐阜県	3	島根県	0	長崎県	0
岩手県	1	東京都	62	愛知県	14	岡山県	5	熊本県	1
宮城県	6	神奈川県	35	三重県	2	広島県	8	大分県	1
秋田県	2	新潟県	7	滋賀県	3	山口県	3	宮崎県	2
山形県	1	富山県	5	京都府	12	徳島県	0	鹿児島県	6
福島県	1	石川県	1	大阪府	30	香川県	1	沖縄県	3
茨城県	8	福井県	1	兵庫県	12	愛媛県	6	不明	4
栃木県	7	山梨県	1	奈良県	3	高知県	1	合計	349
群馬県	3	長野県	4	和歌山県	1	福岡県	12		

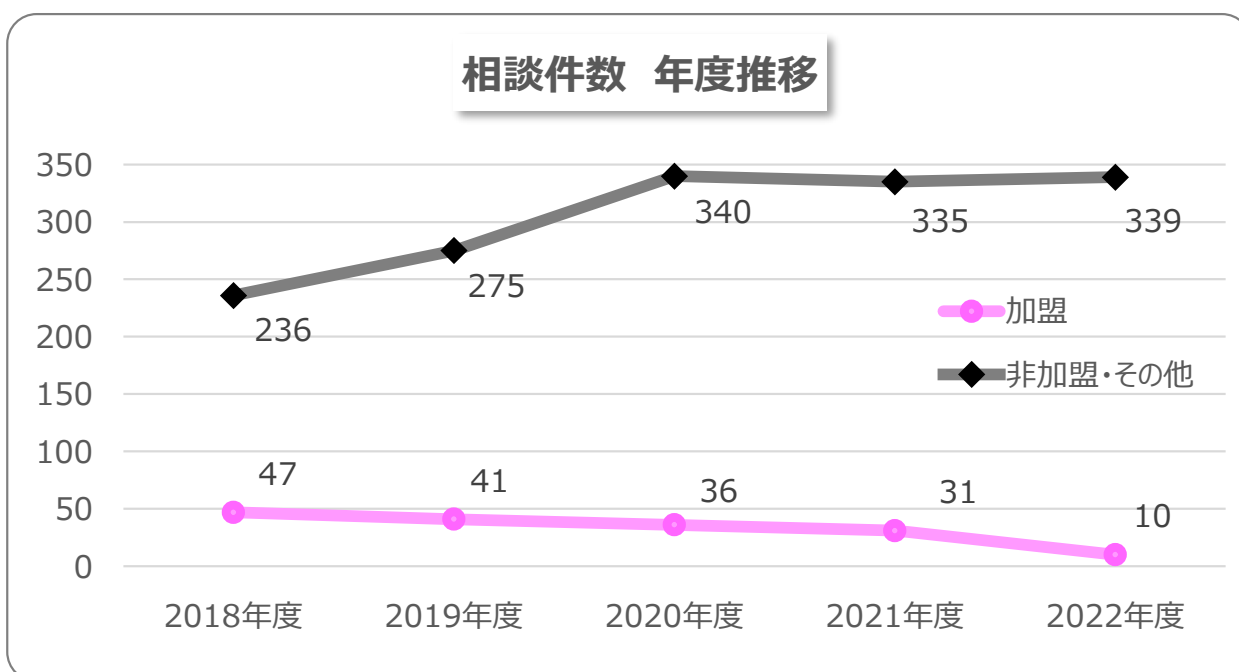
* 件数上位・・・東京都62件，神奈川県35件，大阪府30件，埼玉県22件，千葉県20件

■ 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
2018年度	283	86%
2019年度	316	112%
2020年度	376	119%
2021年度	366	97%
2022年度	349	95%

※新型コロナウイルス感染拡大防止の為4月は相談対応1日のみ

※諸事情により4月～6月の相談受付は水・金のみ



—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

消費生活相談データベース (PIO-NETより)



全国の消費生活センターと国民生活センターに寄せられた消費生活相談を調べることができます。「商品・サービス」「主な相談内容」などを任意で検索できます。

<https://datafile.kokusen.go.jp/>

[検索方法]

大分類 = 保険・福祉サービス, 中分類 = 理美容, 小分類 = エステティックサービス

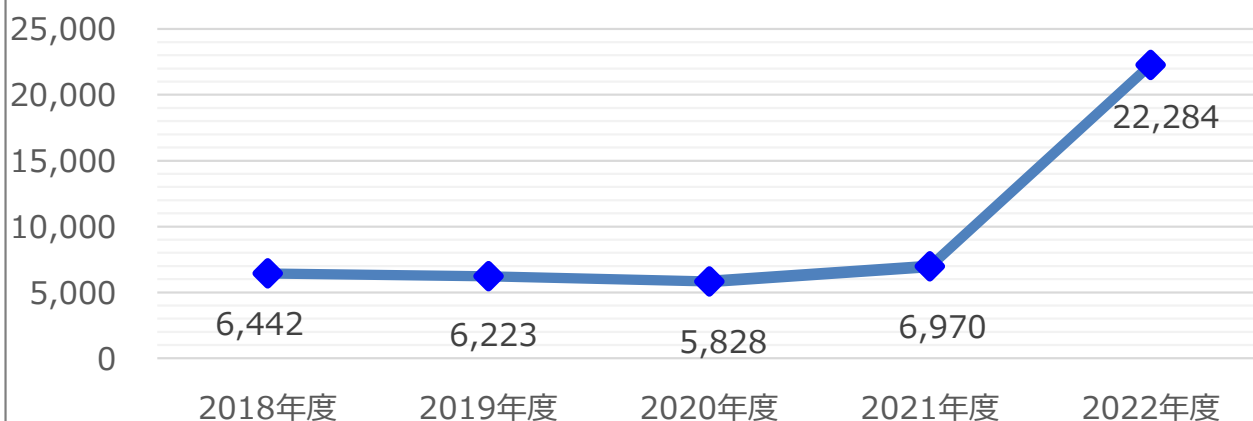
中分類 = 理美容内訳 ; 理髪サービス, 美容院, 着付サービス, エステティックサービス,

育毛・増毛・発毛サービス, まつ毛エクステンション, 他の理美容サービス

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	エステティックの割合
2018年度	996,816	6,442	0.80%
2019年度	939,645	6,223	0.92%
2020年度	942,624	5,828	0.65%
2021年度	847,867	6,970	0.66%
2022年度	895,537	22,284	2.49%

エステティックに関する相談件数 年度推移



2023年5月31日 現在