

2023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]

※6/30：電話回線不具合に伴い相談受付15時～16時の1時間のみ

■ 相談受付 [2023年4月1日 ~ 2024年3月31日]

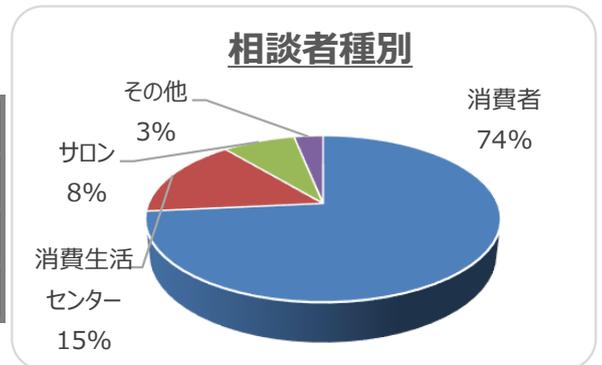
相談日数	140日	前 年 度	130日
相談件数	381件		349件

■ 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	12件	195件	前 年 度	4件	178件
	非加盟	178件			174件	
	その他	5件			0件	
問い合わせ	加盟	11件	179件		5件	164件
	非加盟	116件			134件	
	その他	52件			25件	
その他 ▪ 要望 ▪ 情報提供	加盟	0件	7件	1件	7件	
	非加盟	7件		6件		
	その他	0件		0件		
種別	加盟	23件	非加盟	301件	その他	57件

■ 相談者種別

消費者	280件	前 年 度	255件
消費生活センター	59件		66件
サロン	30件		21件
その他	12件		7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	1件	50代	24件	女性 311件 男性 39件 不明 2件
18・19歳	9件	60代	3件	
20代	169件	70代	0件	
30代	81件	80代以上	0件	
40代	41件	不明	23件	

2023年度 AEAエステティック相談センターにて受付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）

年	月	相談日数	苦情	加盟	非加盟	その他	問い合わせ	加盟	非加盟	その他	要望/ 情報提供	合計
2023 年	4月	12	10	1	9		11		9	2	2	23
	5月	12	16		16		15		12	3	1	32
	6月	13	20	3	15	2	19	1	14	4		39
	7月	12	8	2	6		12		10	2	1	21
	8月	10	10	1	7	2	6		3	3		16
	9月	12	15		15		14	1	10	3	1	30
	10月	12	25	3	21	1	14		12	2		39
	11月	12	14		14		8	1	7			22
	12月	12	40		40		27	3	12	12		67
2024 年	1月	11	18	1	17		16	1	8	7		34
	2月	10	9		9		22	1	11	10		31
	3月	12	10	1	9		15	3	8	4	2	27
合計		140	195	12	178	5	179	11	116	52	7	381

■ 年間相談件数 381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(美容医療や医業類似行為、理美容関連、ネイルサロン、整体やカイロプラクティック、セルフエステ、スクール等)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

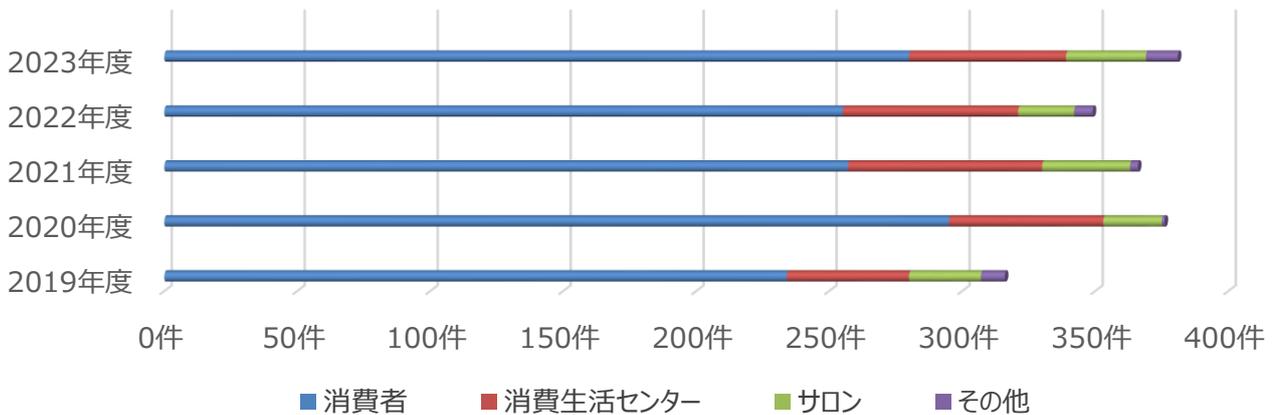


■ 相談者内訳（相談件数 過去5年間）

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
消費者	234件	295件	257件	255件	280件
消費生活センター	46件	58件	73件	66件	59件
サロン	27件	22件	33件	21件	30件
その他	9件	1件	3件	7件	12件
合計	316件	376件	366件	349件	381件

*1
*2

相談者内訳



2023年度 *1, *2について

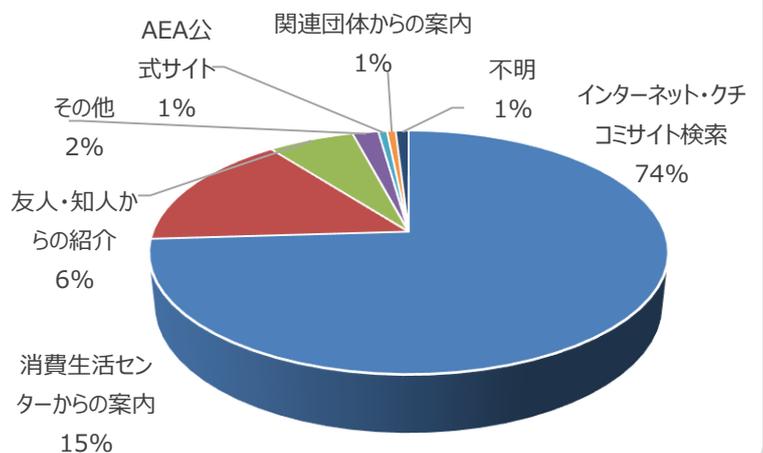
- *1 サロン内訳 加盟サロン5件, 非加盟サロン22件, 不明3件
- *2 その他内訳 検察官, 県庁職員, 市役所職員, 司法書士, インターネット広告事業者
広告代理店, 着物販売仲介業者, セルフエステサロン事業譲受事業者, 整骨院他

■ 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	234件
消費生活センターからの案内	49件
友人・知人からの紹介	20件
その他	6件
AEA公式サイト	2件
関連団体からの案内	2件
不明	3件
行政関係者またはAEA会員	65件

*3
*4

AEA相談センターを知った経緯



*3, *4について

- *3 その他内訳 当団体へ相談した当社顧客, 当団体認定資格保有者(認定講師含む)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)

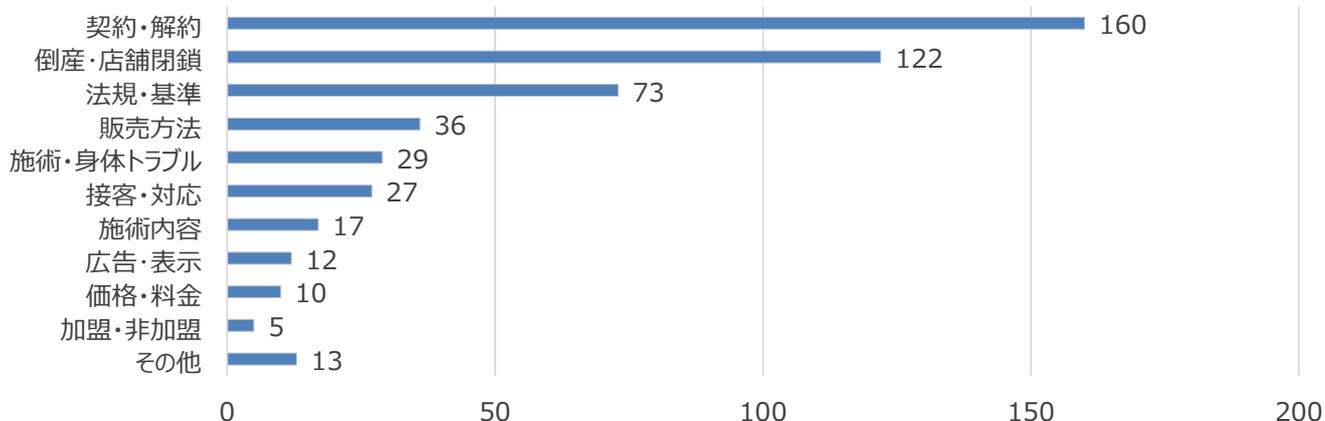
内容別	件数	割合
契約・解約	160	31.7%
倒産・店舗閉鎖	122	24.2%
法規・基準	73	14.5%
販売方法	36	7.1%
施術・身体トラブル	29	5.8%
接客・対応	27	5.4%
施術内容	17	3.4%
広告・表示	12	2.4%
価格・料金	10	2.0%
加盟・非加盟	5	1.0%
その他	13	2.6%
合計	504	100%

■ 相談381件に含まれる、相談内容の件数・・・504件

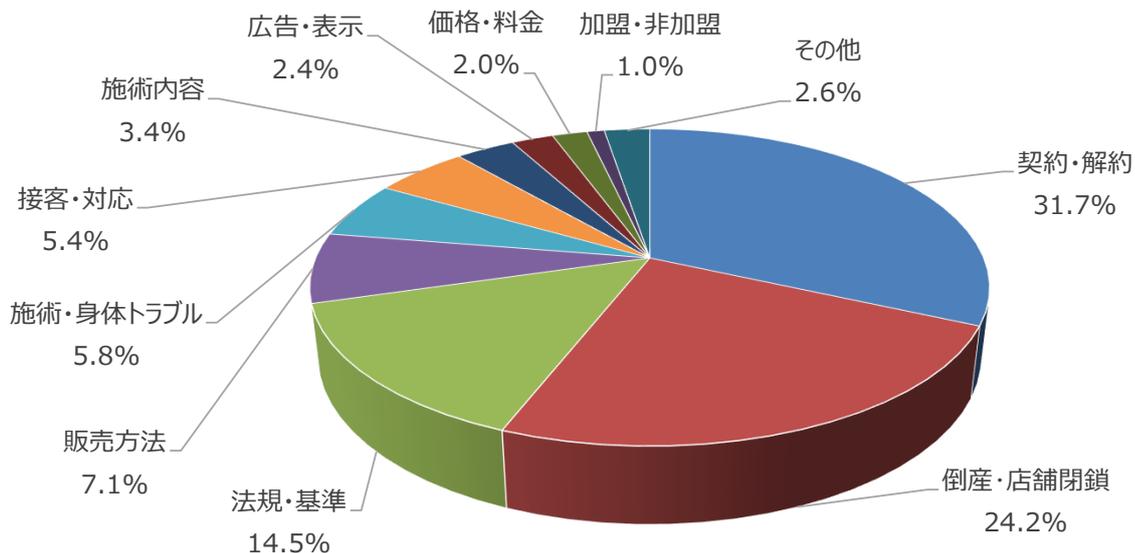
- * 資料P.4 参照
- * 資料P.4 参照
- …HIFU施術, 契約書記載内容, 抗弁権の接続, レーザー機器の使用等
- * 資料P.4 参照
- * 資料P.5 参照
- …顧客対応方法, 音信不通, 説明不足, 対応が悪い, 怖い思いをさせられた等
- …美容医療脱毛との違い, 施術方法, 施術に用いる機器, 施術結果等
- …景品表示法や薬機法に抵触する表現, 写真無断掲載等
- …解約時の精算単価, 価格の妥当性
- …AEA加盟・非加盟サロン確認
- …団体保険加入, 他業種相談, 美容機器購入, 問題事業者指導等

2023年度 相談内容別件数 (重複ケース有)

合計 504件

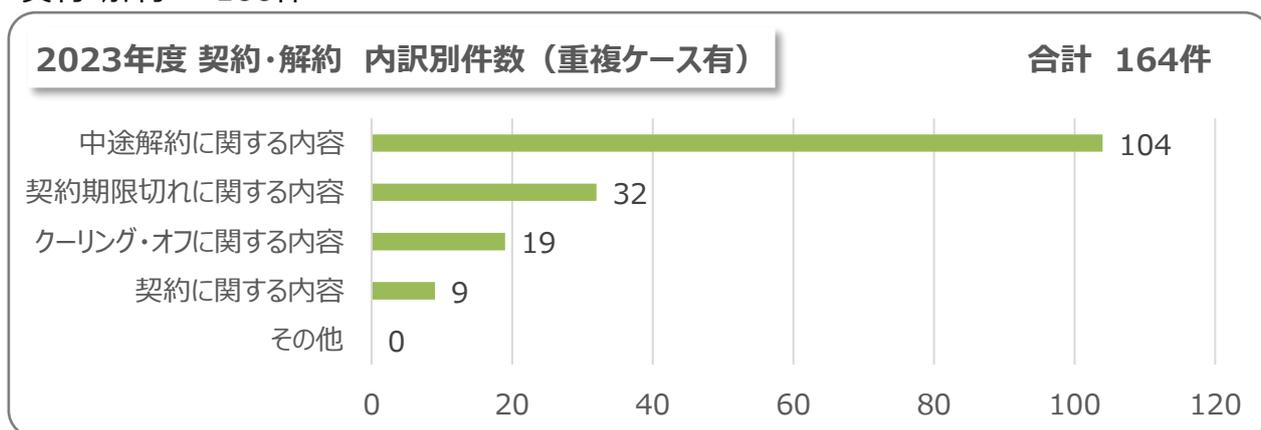


相談内容別割合

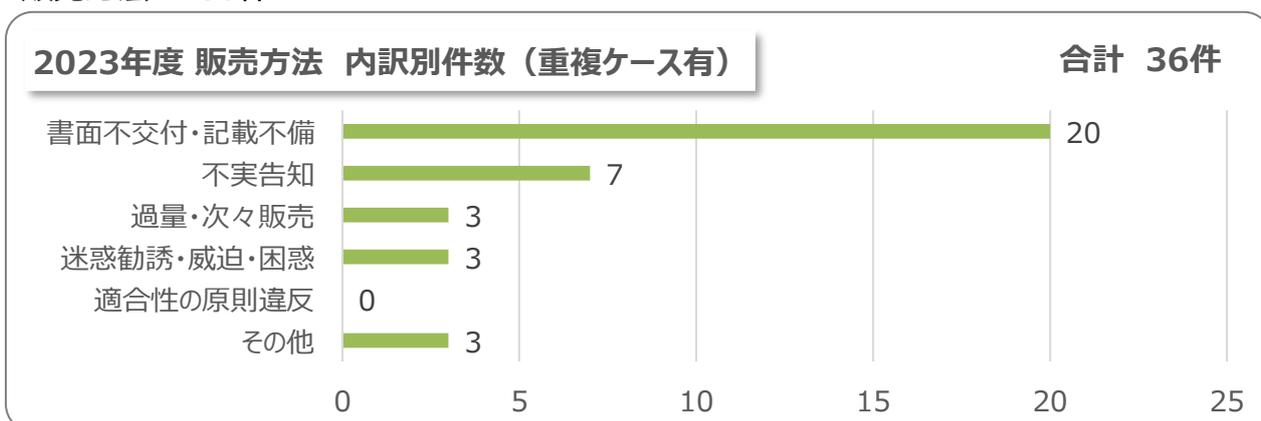


■ 相談内容別内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

契約・解約・・・160件



販売方法・・・36件



* その他（信販契約申込時の年収虚偽申告誘導，利用規則の一時的な変更，前払いとは異なる販売方法等）

倒産・店舗閉鎖・・・122件（苦情に限らず問い合わせなども含みます）

加盟サロン	非加盟サロン
	<p>※倒産、閉鎖、廃業</p> <p>37件 脱毛サロン シースリー(C3) / (株)ビューティースリー</p> <p>37件 脱毛サロン 銀座カラー / (株)エム・シーネットワークスジャパン</p> <p>10件 脱毛専門サロン ラドルチェ(Ladolce) / (株)ラドルチェ</p> <p>4件 脱毛専門店エステタイム / (株)S.K.M.コンサルタント</p> <p>4件 アンジュ(Ange)・クレアンジュ(Cle Ange) / (株)ユーイング</p> <p>3件 メンズ キレイモ(MEN'S KIREIMO) / (株)カレント [運営：(株)ヴィエリス]</p> <p>2件 エステサロン オンフルール / (株)エス・エス・ティー</p> <p>2件 ヴェルチェ(VERTUE) / (株)ヴィクトワール 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>法人事業者 1社 / 4件</p> <p>個人事業主 17社 / 各1件</p>
<p>※店舗統廃合</p> <p>法人事業者 1社 / 1件</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）

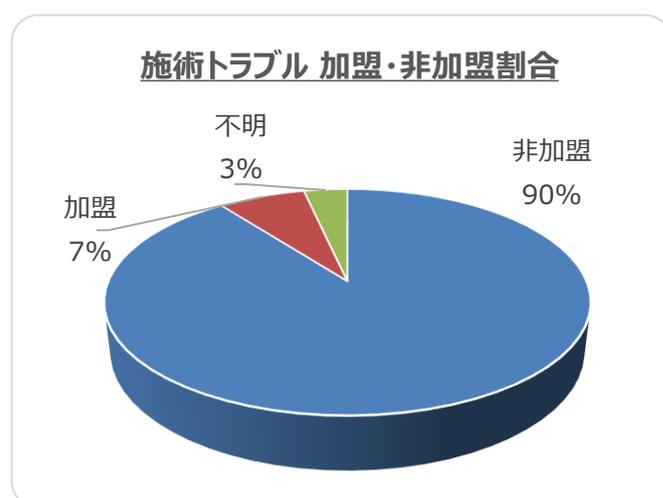
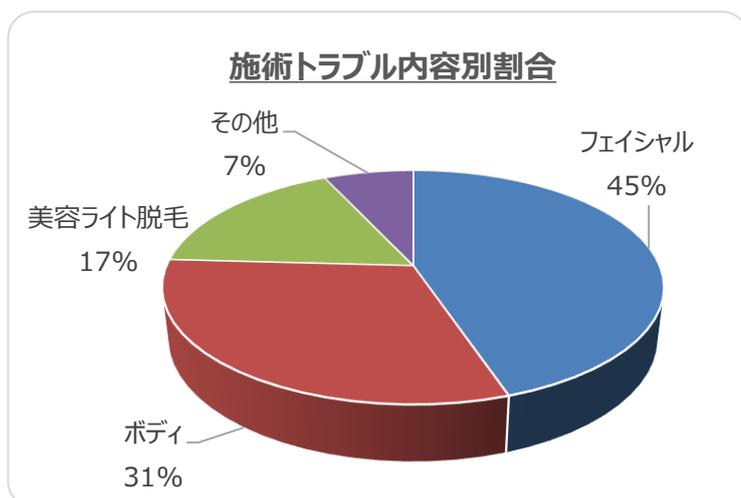
施術・身体トラブル・・・29件

内容別		件数	内訳	
美容脱毛	美容ライト	5	皮膚トラブル3件, やけど2件, 痛み2件	* 1
	美容電気	0		
	WAX	1	皮膚トラブル1件	* 2
フェイシャル		13	皮膚トラブル10件, やけど5件, 痛み2件, その他1件	* 3
ボディ		9	怪我4件, 痛み3件, 皮膚トラブル2件, やけど1件	* 4
その他		2	皮膚トラブル2件	* 5

※上記HIFU機器使用によるトラブル6件含む（全てフェイシャル施術）

* 1～* 5のトラブル事例から一部抜粋

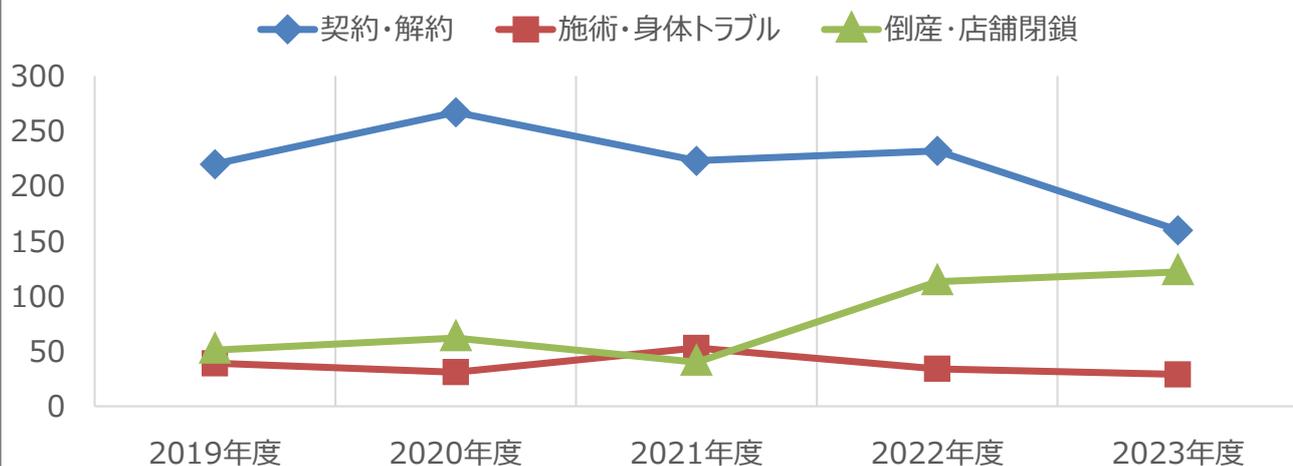
- * 1 美容ライト脱毛施術で熱傷し、右頬の一部が茶色く色素沈着になった。
- * 1 美容ライト顔脱毛施術直後に、顔から首にかけ痛みと赤みが出て、毛囊炎と診断された。
- * 2 顔のWAX脱毛施術を受けた翌日に皮膚が剥け、急性湿疹と診断された。
- * 3 HIFU機器を用いたフェイシャル施術で左頬に水泡ができ熱傷と診断された。
- * 3 HIFU機器を用いたフェイシャル施術後に右目が赤く充血し、翌日眼科受診が必要となった。
- * 3 高圧導入機器を用いたフェイシャル施術後、左瞼の皮膚が一部剥がれⅡ度の熱傷と診断された。
- * 3 高周波機器を用いたフェイシャル施術で熱傷を負い、熱傷痕が一部残る可能性があるとして診断された。
- * 3 フェイシャルハーブピーリング施術後に肌が荒れ、皮膚科で抗生剤を処方された。
- * 4 脂肪冷却機器を用いた施術後、右下腹部が水膨れになり、傷跡が残る全治6か月の凍傷と診断された。
- * 4 筋膜ケアに特化した機器を用いた施術後に痛みが生じ、全治2週間の臀部筋膜炎症と診断された。
- * 4 ボディアロママッサージの施術中に痛みを感じ、後日、肋骨骨折と診断された。
- * 5 リンパマッサージの際に使用したジェル（植物成分）によりアレルギー反応が出た。



■ AEAエステティック相談センター 過去5年 推移表

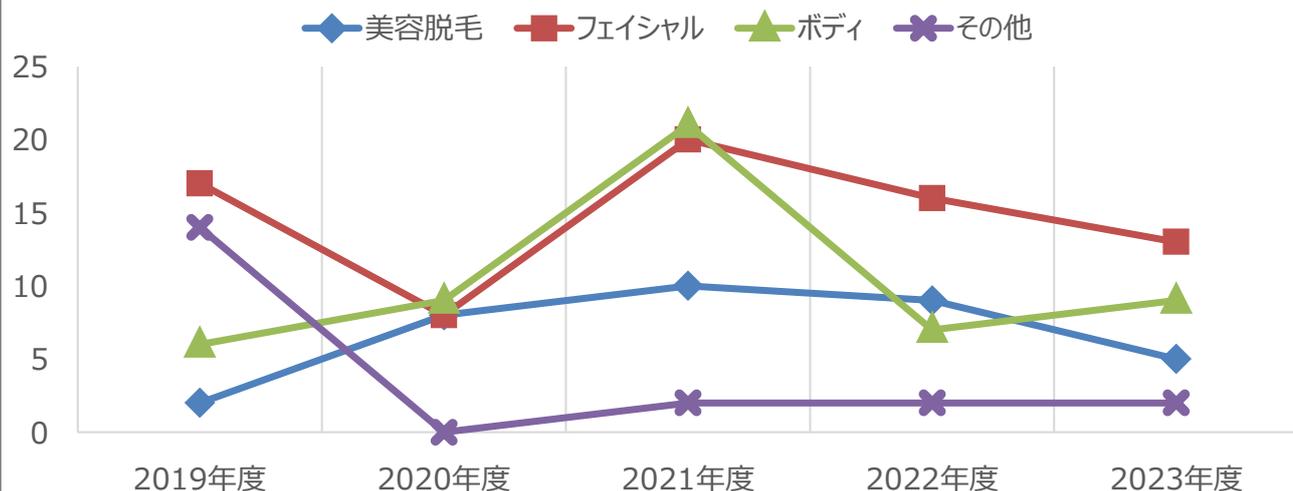
主な相談内容別	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
契約・解約	220	267	223	232	160
施術・身体トラブル	39	31	53	34	29
倒産・店舗閉鎖	51	62	40	113	122

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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
美容脱毛	2	8	10	9	5
フェイシャル	17	8	20	16	13
ボディ	6	9	21	7	9
その他	14	0	2	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381件に含まれる役務・商品の件数・・・389件数

役務・商品 種類別		件数
美容脱毛	美容ライト(177)・美容電気(6)	185
	美容レーザー(1)・WAX(1)	
フェイシャル		67
ボディ（痩身）		86
その他役務		11 *1
商品等		23 *2
不明・その他		17 *3
合計		389

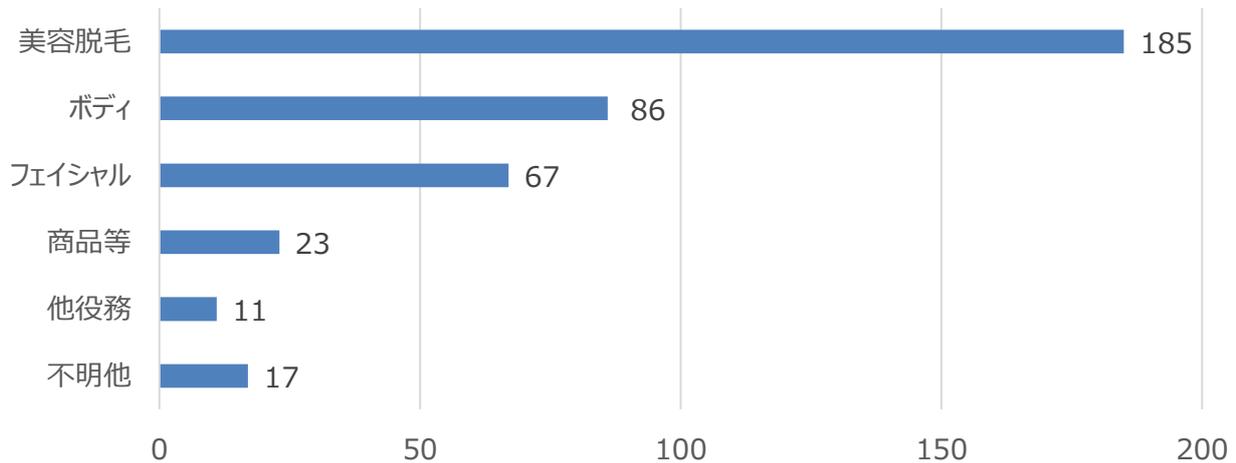
*1 ブライダルエステ，頭皮ケア・ヘッドスパ，ネイル，まつ毛パーマ，まつ毛エクステ，骨格調整他

*2 化粧品，健康食品，美容機器，補正下着，コスメチケット他

*3 リンパマッサージ，ホクロ除去，実質無料モニター，役務・商品以外，不明7件

2023年度 役務・商品 種類別件数（重複ケース有）

合計 389件



セルフエステ関連	1	…美容ライト脱毛・歯のホワイトニング
HIFU（ハイフ）施術	17	…セルフエステ1件含む
医療関連（美容医療・医業類似行為）	42	…整骨院3件，鍼灸院3件含む
整体院・ネイルサロン・パーソナルジム・スクール等	17	…まつ毛パーマ・エクステサロン6件含む

■ 都道府県別相談件数

都道府県	件数								
北海道	26	埼玉県	33	静岡県	8	鳥取県	0	佐賀県	3
青森県	1	千葉県	21	岐阜県	3	島根県	0	長崎県	1
岩手県	2	東京都	84	愛知県	28	岡山県	2	熊本県	6
宮城県	9	神奈川県	27	三重県	2	広島県	5	大分県	3
秋田県	0	新潟県	4	滋賀県	5	山口県	4	宮崎県	3
山形県	0	富山県	2	京都府	8	徳島県	1	鹿児島県	1
福島県	1	石川県	0	大阪府	27	香川県	2	沖縄県	3
茨城県	5	福井県	0	兵庫県	10	愛媛県	2	不明	6
栃木県	10	山梨県	2	奈良県	4	高知県	1	合計	381
群馬県	4	長野県	3	和歌山県	0	福岡県	9		

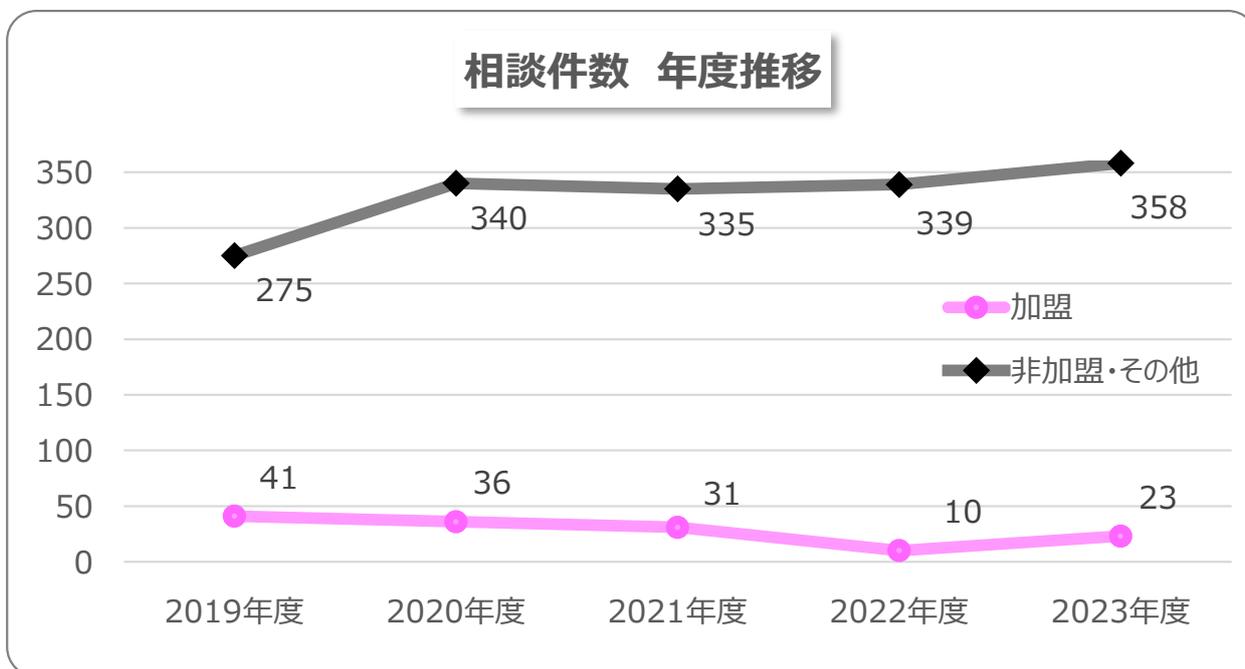
* 件数上位・・・東京都84件，埼玉県33件，愛知県28件，神奈川県/大阪府27件，北海道26件

■ 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
2019年度	316	112%
2020年度	376	119%
2021年度	366	97%
2022年度	349	95%
2023年度	381	109%

※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

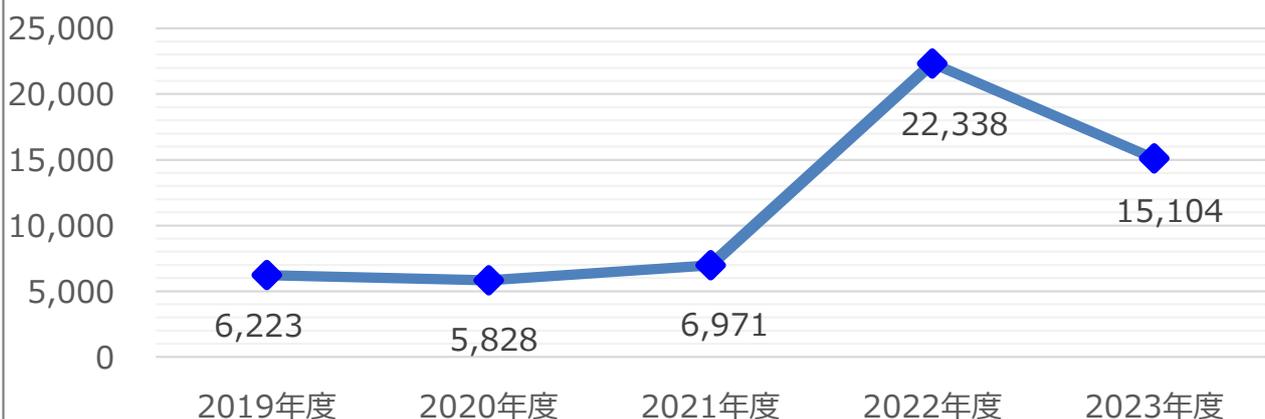
中分類 = 理美容内訳 ; 理髪サービス, 美容院, 着付サービス, エステティックサービス,

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
2019年度	939,646	6,223	0.66%
2020年度	942,687	5,828	0.62%
2021年度	848,009	6,971	0.82%
2022年度	899,153	22,338	2.48%
2023年度	890,322	15,104	1.70%

エステティックに関する相談件数 年度推移



2024年6月1日 現在