

2024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]

※2024年4月1日よりワンオペレーションへ変更

■ 相談受付 [2024年4月1日 ~ 2025年3月31日]

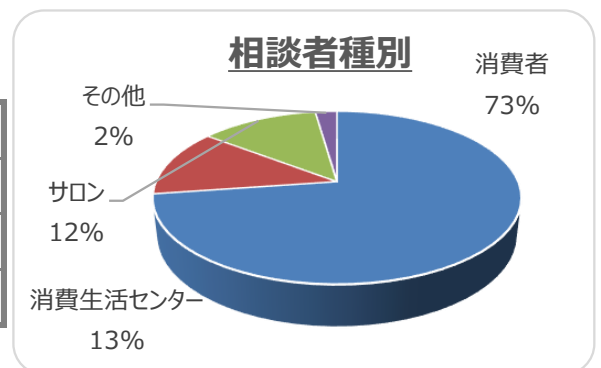
相談日数	139日	前 年 度	140日
相談件数	308件		381件

■ 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	6件	129件	前 年 度	12件	195件
	非加盟	123件			178件	
	その他	0件			5件	
問い合わせ	加盟	11件	173件		11件	179件
	非加盟	93件			116件	
	その他	69件			52件	
その他 ▪ 要 望 ▪ 情報提供	加盟	0件	6件		0件	7件
	非加盟	6件			7件	
	その他	0件			0件	
種別	加盟	17件	非加盟	222件	その他	69件

■ 相談者種別

消費者	224件	前 年 度	280件
消費生活センター	39件		59件
サロン	38件		30件
その他	7件		12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	2件	50代	25件	女性	238件
18・19歳	13件	60代	4件		39件
20代	111件	70代	1件		2件
30代	64件	80代以上	1件		
40代	41件	不明	17件		
				男性	
				不明	

2024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

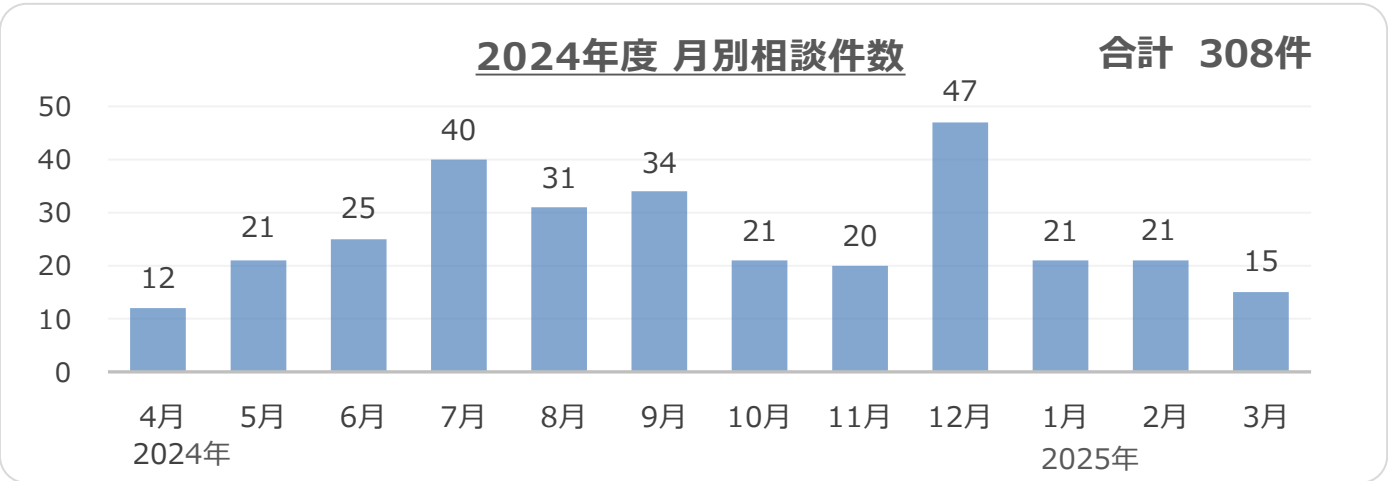
受付曜日	毎週 月・水・金の3日間（祝祭日、夏季・年末年始を除く）
受付時間	11：00 ～ 16：00（5時間）
受付体制	1日 1名体制（電話1回線）

■ 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
2024 年	4月	12	1		1		11	2	5	4		12
	5月	12	8		8		13	2	8	3		21
	6月	12	17		17		8	1	6	1		25
	7月	13	22	2	20		18		14	4		40
	8月	10	15	1	14		16	2	10	4		31
	9月	11	17	2	15		14		12	2	3	34
	10月	12	11		11		9	1	7	1	1	21
	11月	11	15		15		5		5			20
	12月	10	8		8		38	1	7	30	1	47
2025 年	1月	11	5		5		16		10	6		21
	2月	11	4		4		16	1	5	10	1	21
	3月	14	6	1	5		9	1	4	4		15
合 計		139	129	6	123	0	173	11	93	69	6	308

■ 年間相談件数 308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



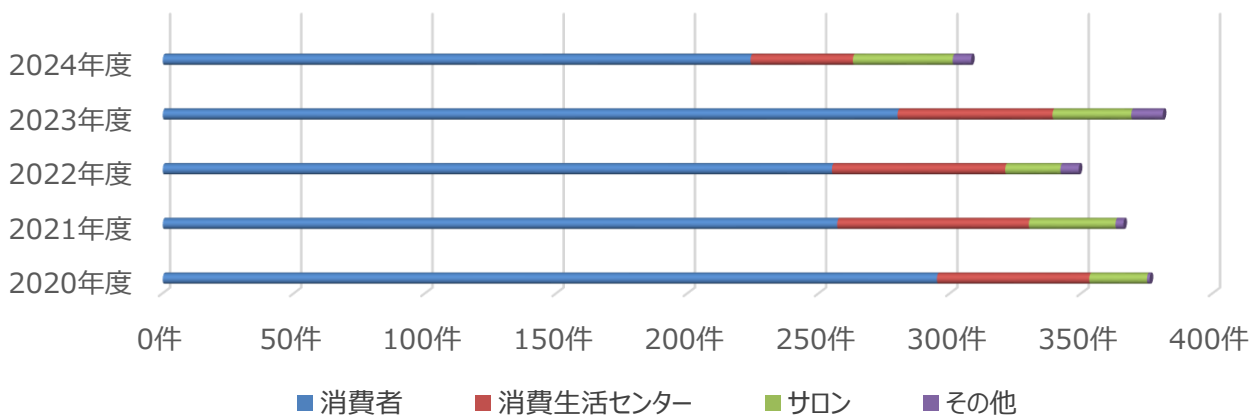
■ 相談者内訳（相談件数 過去5年間）

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
消費者	295件	257件	255件	280件	224件
消費生活センター	58件	73件	66件	59件	39件
サロン	22件	33件	21件	30件	38件
その他	1件	3件	7件	12件	7件
合 計	376件	366件	349件	381件	308件

* 1

* 2

相談者内訳



2024年度 * 1, * 2について

* 1 サロン内訳 加盟サロン7件, 非加盟サロン25件, 不明6件

* 2 その他内訳 美容機器製造技術者, 業務委託契約受託者 (エステティシャン)

エステティックサロン開業者向けサービス提供事業者, エステティックサロン開業予定者

インターネット広告事業者, ネイルサロン個人経営者

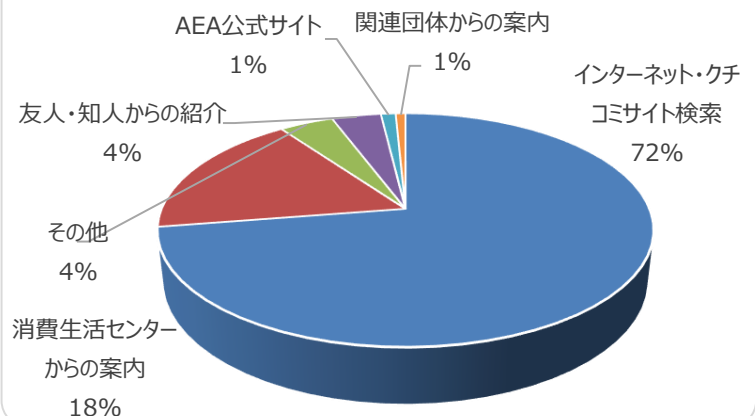
■ 当相談センターを知ったきっかけ

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	46件
その他	11件
友人・知人からの紹介	10件
AEA公式サイト	3件
関連団体からの案内	2件
行政関係者またはAEA会員	46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 当団体認定資格保有者, 弁護士, 親族 (母・娘), 美容情報サイトからの紹介等

* 4 紹介なし (消費生活センター, 当団体会員関係者)

■ 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	156	37.6%
接客・対応	58	14.0%
倒産・店舗閉鎖	48	11.6%
法規・基準	46	11.1%
施術・身体トラブル	41	9.9%
販売方法	34	8.2%
広告・表示	9	2.2%
施術内容	6	1.4%
価格・料金	3	0.7%
加盟・非加盟	2	0.5%
その他	12	2.9%
合 計	415	100%

■ 相談308件に含まれる、相談内容の件数・・・415件

* 資料P.4 参照

…音信不通, 一方的な対応, 無責任, 不信感, 不愉快, 裏切り行為, 高圧的な態度・勧誘等

* 資料P.4 参照

…特商法, 商法 (マルチ・モニター・デート), 美容師法, 屋号, 詐欺, 違法機器使用等

* 資料P.5 参照

* 資料P.4 参照

…景品表示法や薬機法に抵触する表現, ステルスマーケティング規制, 商標登録・侵害等

…施術方法, 施術機器, 施術結果, HIFU施術, 衛生面等

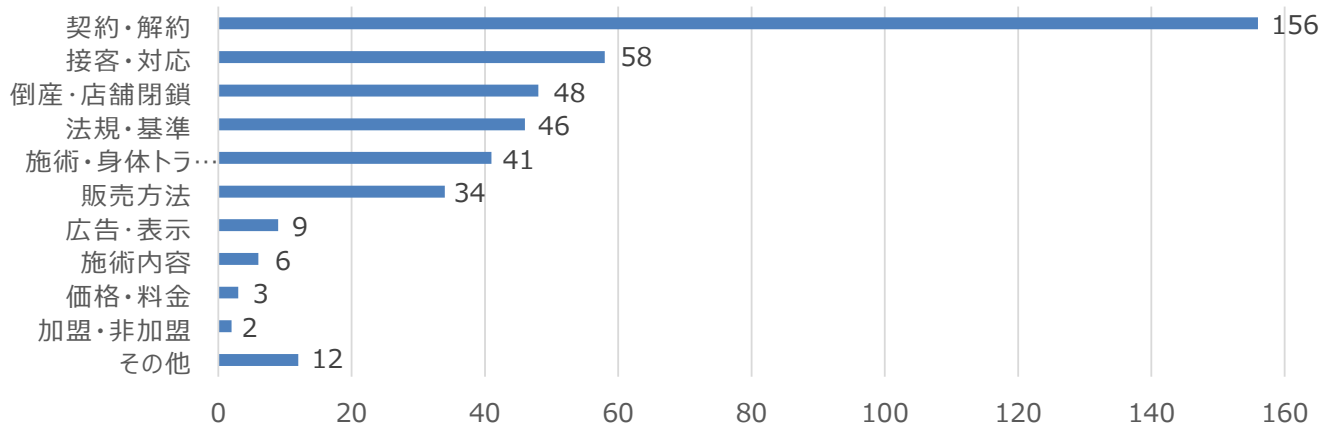
…解約時の精算単価, 価格の妥当性

…AEA加盟・非加盟サロン確認

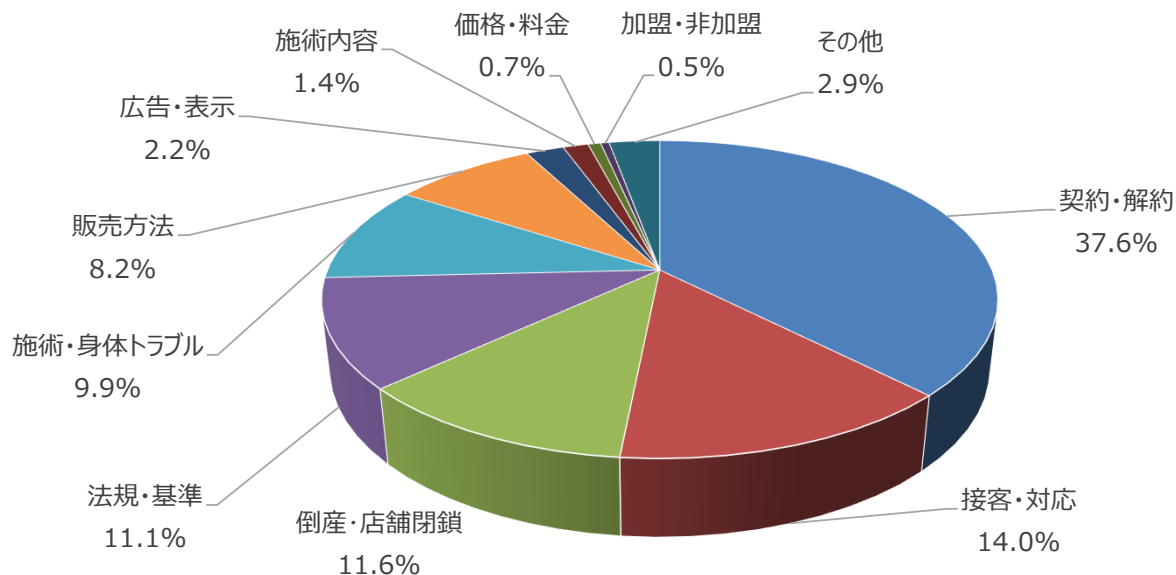
…講師依頼, 事業者間トラブル (機器販売・FC契約他), 問題事業者指導, 他業種相談等

2024年度 相談内容別件数 (重複ケース有)

合計 415件

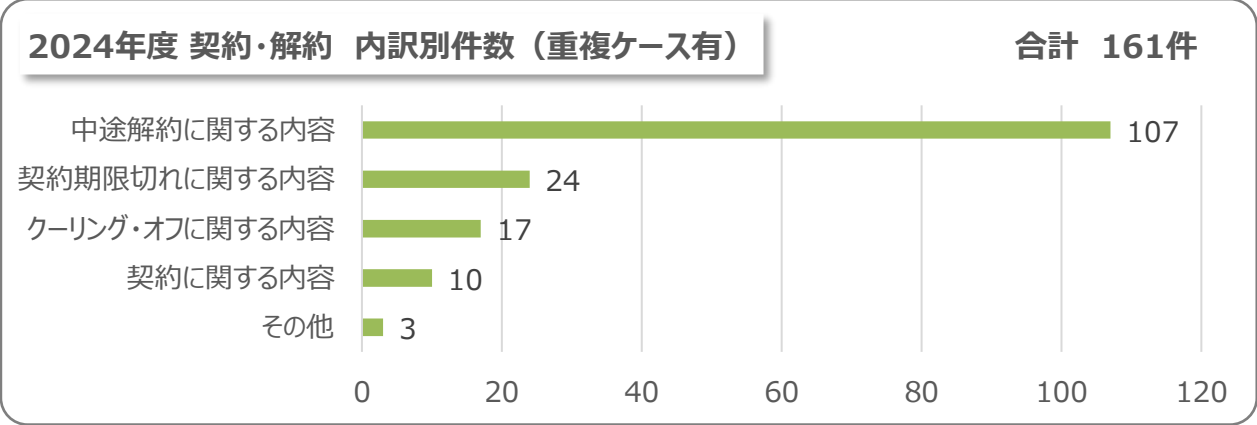


相談内容別割合

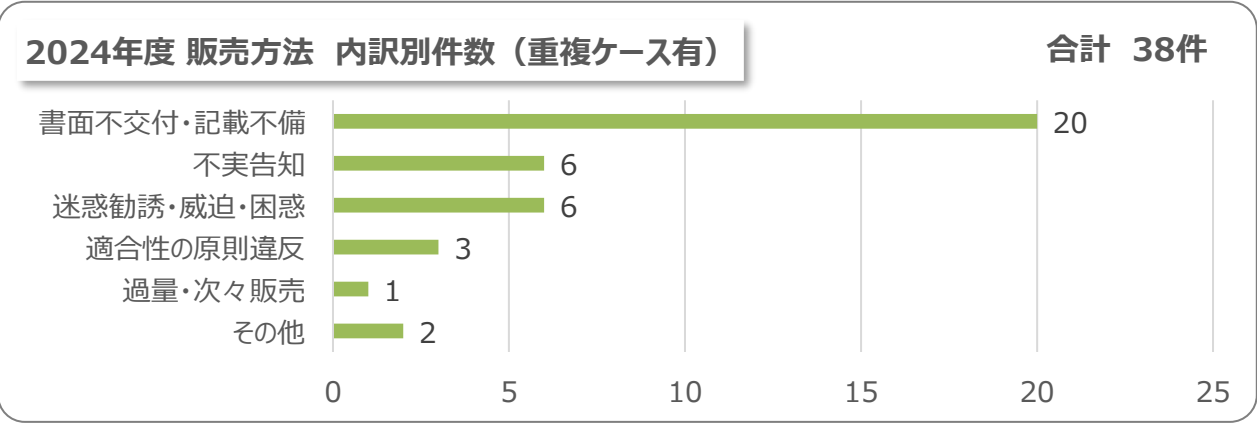


■ 相談内容別内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

契約・解約・・・156件



販売方法・・・34件



* その他（事業者による信販契約申込書への私文書変造，マッチングアプリを用いた「デート商法」による役務契約誘引）

倒産・店舗閉鎖・・・48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
※事業譲渡 法人事業者 1社 / 1件	※倒産，閉鎖，廃業
	9件 ビー・エスコート(Be・Escort)/ (株)セピアプロミクス
	3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
	2件 ラ・セーヌ / (株)アダムス医療
	2件 クオーレ(CUORE) / 不明
	1件 脱毛サロン シースリー(C3) / (株)ビューティースリー 他
	※店舗閉鎖や休業による音信不通事案
	法人事業者 8社 / 17件
	(内訳 ; 株式会社 6社 / 8件 合同会社 2社 / 9件)
	※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
	法人事業者 10社 / 11件 個人事業主 2社 / 各1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・・・41件

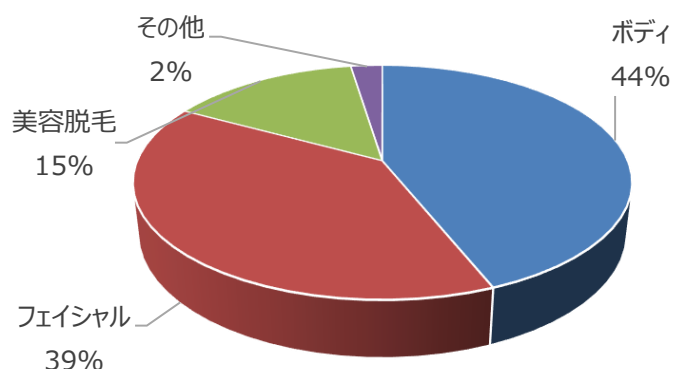
内容別		件数	内訳	
美容脱毛	美容ライト	4	やけど3件, 皮膚トラブル2件, 痛み1件	* 1
	美容電気	1	やけど1件	* 2
	WAX	1	皮膚トラブル1件	* 3
フェイシャル		16	皮膚トラブル11件, 痛み5件, 怪我3件, やけど2件	* 4
ボディ		18	痛み9件, やけど6件(凍傷含む), 怪我4件, 皮膚トラブル1件, その他6件	* 5
その他		1	皮膚トラブル・その他1件	* 6

※上記HIFU機器使用によるトラブル2件含む（全てフェイシャル施術）

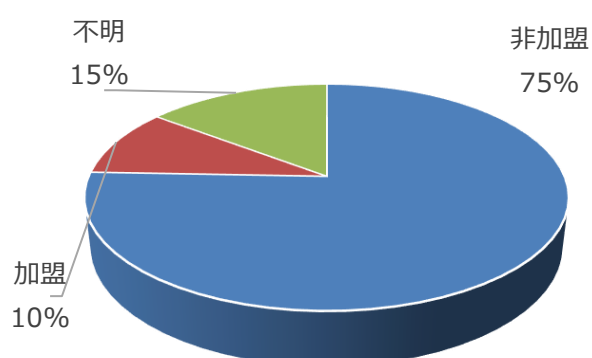
* 1～* 6のトラブル事例から一部抜粋

- * 1 美容ライト全身脱毛施術中に我慢できない痛みがあり、直後右腕に熱傷を負った。
- * 2 美容電気脱毛施術で、両側の口角に熱傷を負った。
- * 3 顔へのWAX脱毛施術後、顔全体に赤みが生じたため3日後病院で診察を受けた。
- * 4 HIFU機器によるフェイシャル施術で銀歯の歯肉内部が空洞化し、歯科医より「神経を抜く必要がある」と診断された。
- * 4 ハーブピーリング施術後、仕事に行けないくらい顔が赤く腫れ上がり、皮膚科を受診した。
- * 4 温熱石膏マスクで全顔に痛みが伴い、全治2か月の熱傷を負い、医師から「色素沈着が残る」と言われた。
- * 4 フェイシャル施術後帰宅途中に目が痛くなり、眼科医より「角膜が剥がれている」と診断された。
- * 5 脂肪冷却機器を用いた痩身施術で太腿に凍傷を負い、約8ヵ月治療したが色素沈着が消えない。
- * 5 全身リンパマッサージ施術にて、肩と首に痛みと腫れが生じ、1泊入院を強いられ全治1ヵ月と診断された。
- * 5 ラジオ波機器を用いた痩身体験施術で、腹部に炎症が生じ全治1週間の診断を受けた。
- * 5 痩身施術体験後に左胸が痛くなり、整形外科で「皮膚の炎症」と診断された。
- * 6 「元気になる」と勧められ購入した健康ドリンクを摂取後、左瞼が腫れ、肩から首にかけて赤い発疹が出た。

施術トラブル内容別割合



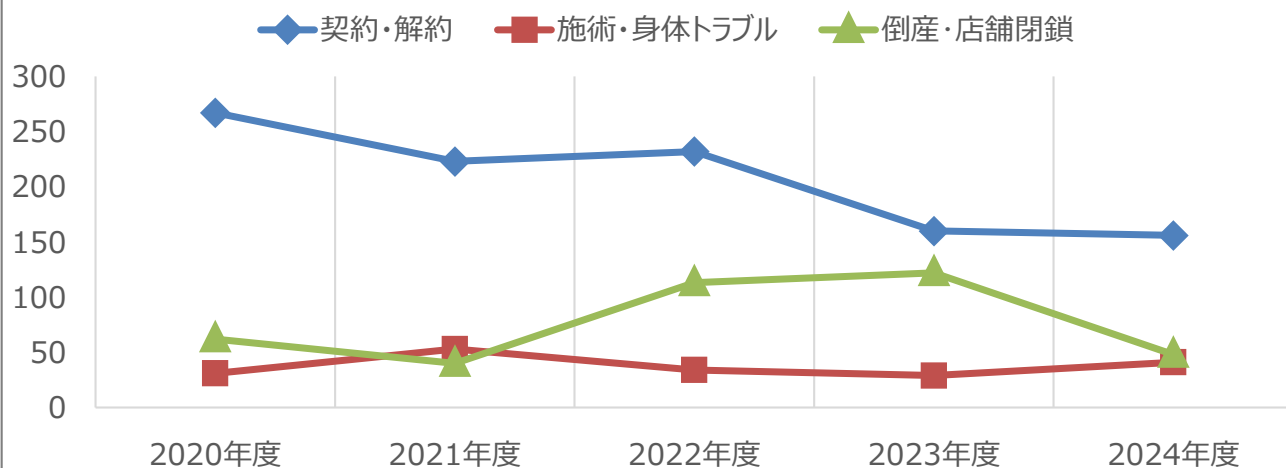
施術トラブル 加盟・非加盟割合



■ 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	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
契約・解約	267	223	232	160	156
施術・身体トラブル	31	53	34	29	41
倒産・店舗閉鎖	62	40	113	122	48

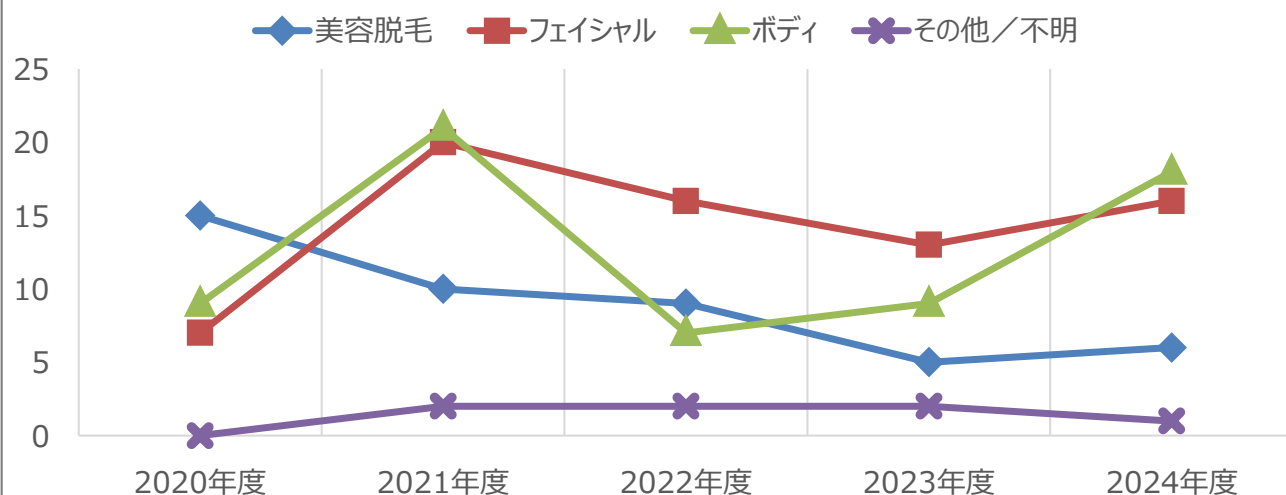
主な相談内容別 年度推移表 (過去5年)



施術・身体トラブル内容別	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
美容脱毛	15	10	9	5	6
フェイシャル	7	20	16	13	16
ボディ	9	21	7	9	18
その他／不明	0	2	2	2	1

* 2020年度件数修正

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308件に含まれる役務・商品の件数・・・308件数

役務・商品 種類別		件数
美容脱毛	美容ライト(107)・美容電気(2)	111
	WAX(2)	
フェイシャル		54
ボディ（痩身）		68
その他役務		6 * 1
商品等		26 * 2
不明・その他		43 * 3
合計		308

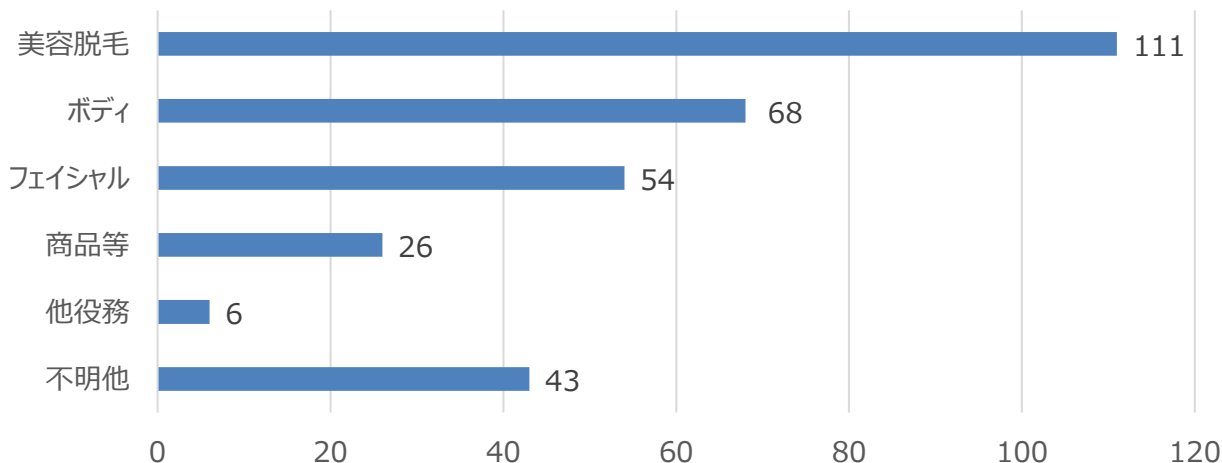
* 1 ブライダルエステ，頭皮・デコルテケア，腰痛ケア，セルフホワイトニング，岩盤浴

* 2 化粧品，健康食品，美容機器，補正下着，パワーストーンブレスレッド

* 3 マツ毛パーマ，眉毛パーマ，育毛，歯のホワイトニング，役務・商品以外23件，不明7件

2024年度 役務・商品 種類別件数（重複ケース有）

合計 308件



セルフエステ関連	2	…歯のホワイトニング
HIFU（ハイフ）施術	8	…フェイシャル4件，ボディ3件，不明1件
医療関連（美容医療・医業類似行為）	58	…医療脱毛48件他，整骨院1件含む
美容院・アイラッシュサロン・ネイルサロン・整体院他	11	…理美容関係6件（顔剃り含む）他

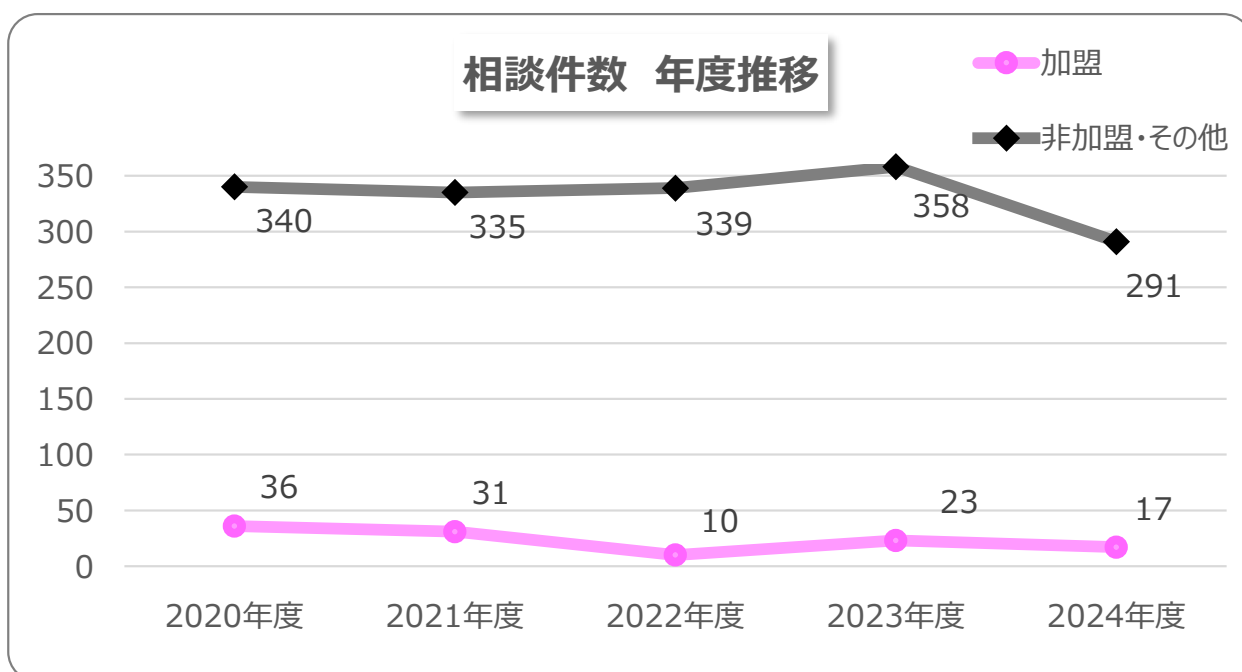
■ 都道府県別相談件数

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	8	埼玉県	18	静岡県	15	鳥取県	1	佐賀県	5
青森県		千葉県	14	岐阜県	3	島根県	1	長崎県	2
岩手県		東京都	61	愛知県	24	岡山県	3	熊本県	1
宮城県	4	神奈川県	30	三重県	3	広島県	8	大分県	3
秋田県		新潟県		滋賀県	4	山口県	1	宮崎県	
山形県		富山県		京都府	5	徳島県	1	鹿児島県	4
福島県	1	石川県	1	大阪府	31	香川県	5	沖縄県	3
茨城県	6	福井県	5	兵庫県	12	愛媛県	2	不明	1
栃木県	3	山梨県	2	奈良県	2	高知県		合 計	308
群馬県	3	長野県	1	和歌山県	2	福岡県	9		

* 件数上位・・・東京都61件，大阪府31件，神奈川県30件，愛知県24件，埼玉県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	
2020年度	376	119%	※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
2021年度	366	97%	
2022年度	349	95%	※諸事情により4月～6月の相談受付は水・金のみ
2023年度	381	109%	
2024年度	308	81%	※ワンオペレーションへ変更



—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

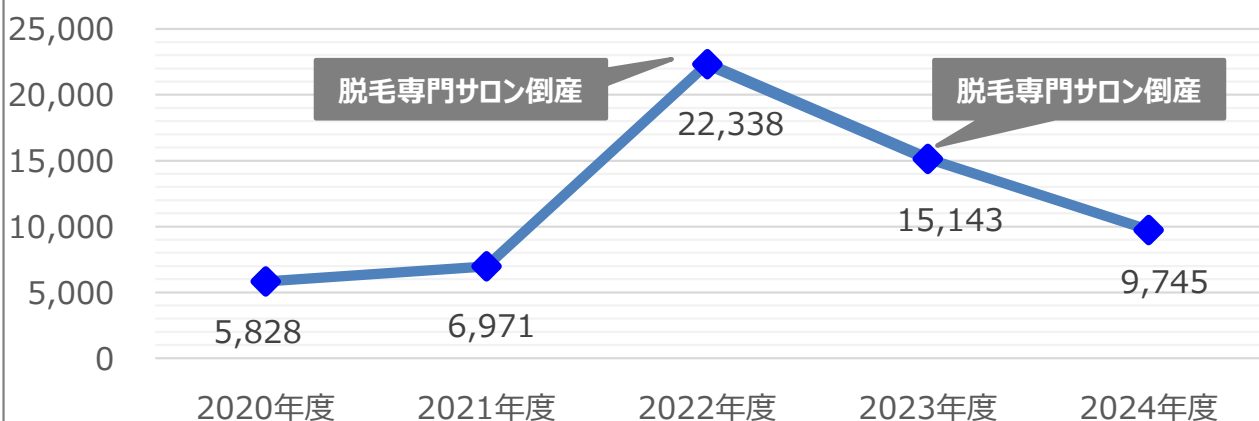
中分類＝理美容内訳；理髪サービス，美容院，着付サービス，エステティックサービス，

育毛・増毛・発毛サービス，まつ毛エクステーション，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
2020年度	942,696	5,828	0.62%
2021年度	848,017	6,971	0.82%
2022年度	899,282	22,338	2.48%
2023年度	893,390	15,143	1.70%
2024年度	910,181	9,745	1.07%

エステティックに関する相談件数 年度推移



2025年6月1日 現在