

## 2025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 [ 2025年4月1日 ~ 2026年3月31日 ]

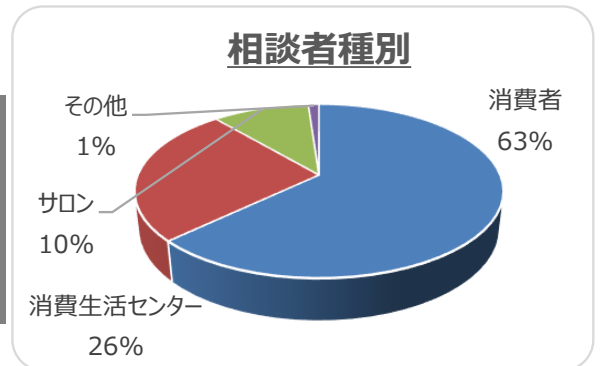
相談日数	139日	前 年 度	139日
相談件数	178件		308件

■ 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	62件	前 年 度	6件	129件
	非加盟	56件			123件	
	その他	0件			0件	
問 い 合 せ	加盟	12件	109件		11件	173件
	非加盟	60件		93件		
	その他	37件		69件		
その他 ▪ 要 望 ▪ 情報提供	加盟	1件	7件	0件	6件	
	非加盟	5件		6件		
	その他	1件		0件		
種 別	加盟	19件	非加盟	121件	その他	38件

■ 相談者種別

消費者	112件	前 年 度	224件
消費生活センター	46件		39件
サロン	18件		38件
その他	2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	19件	女性 140件 男性 21件 不明 1件
18・19歳	6件	60代	7件	
20代	47件	70代	1件	
30代	35件	80代以上	0件	
40代	34件	不明	11件	

## 2025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
2025 年	4月	13	6		6		15	2	7	6	3	24
	5月	12	6		6		13	2	7	4		19
	6月	13	7		7		14		12	2		21
	7月	12	3		3		8	1	4	3	1	12
	8月	10	5	1	4		8		3	5		13
	9月	12	2		2		8	1	5	2		10
	10月	13	8		8		10	1	3	6	1	19
	11月	10	4	1	3		6		4	2		10
	12月	11	5		5		11	1	7	3		16
2026 年	1月	11	5	1	4		5	1	3	1		10
	2月	10	4		4		7	1	4	2	1	12
	3月	12	7	3	4		4	2	1	1	1	12
合計		139	62	6	56	0	109	12	60	37	7	178

### ■ 年間相談件数 178件

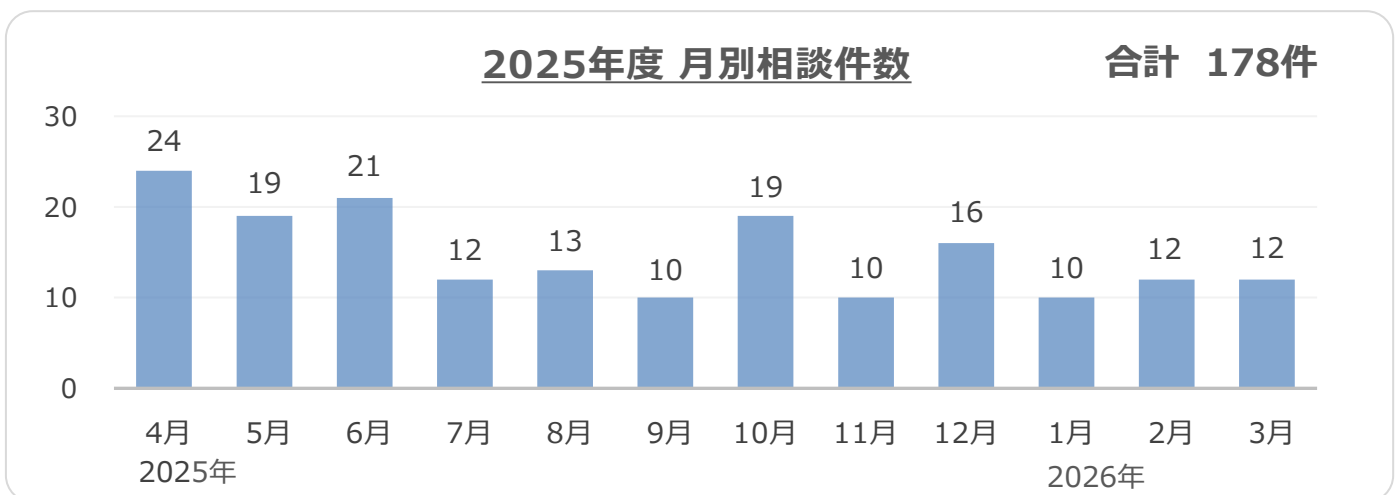
\* サロン内訳 加盟サロン[日本エステティック業協会(AEA)], 非加盟サロン, その他に分類

非加盟 > 事業者名・サロン名を明示しない相談を含む

その他 > 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、理美容関連含む）

整骨・鍼灸院、アイラッシュ・ネイルサロン、美容整体、パーソナルジム、スパ施設、性的サービス、通信販売等

※「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



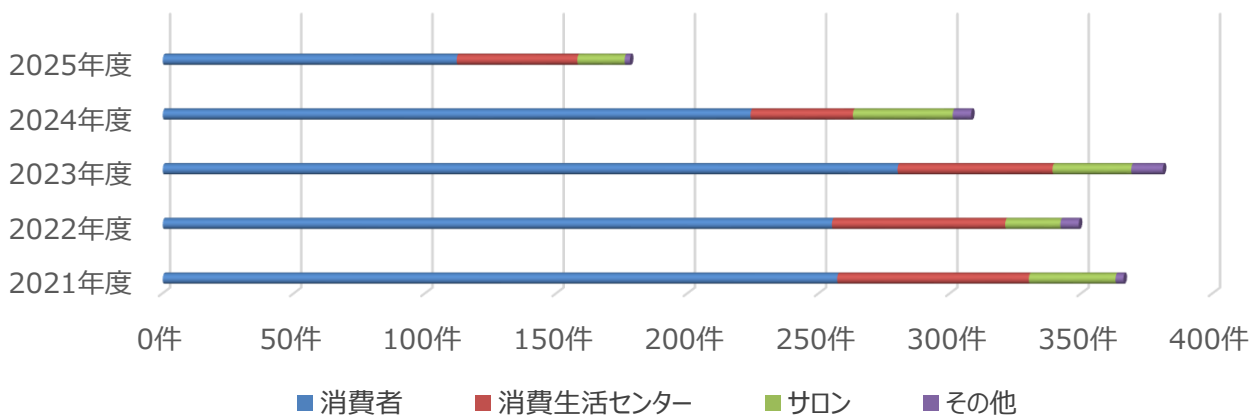
## ■ 相談者内訳（相談件数 過去5年間）

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
消費者	257件	255件	280件	224件	112件
消費生活センター	73件	66件	59件	39件	46件
サロン	33件	21件	30件	38件	18件
その他	3件	7件	12件	7件	2件
合計	366件	349件	381件	308件	178件

\*1

\*2

### 相談者内訳



2025年度 \*1, \*2について

\*1 サロン内訳 加盟サロン6件, 非加盟サロン9件, その他2件, 不明1件

\*2 その他内訳 新聞記者, 信販会社

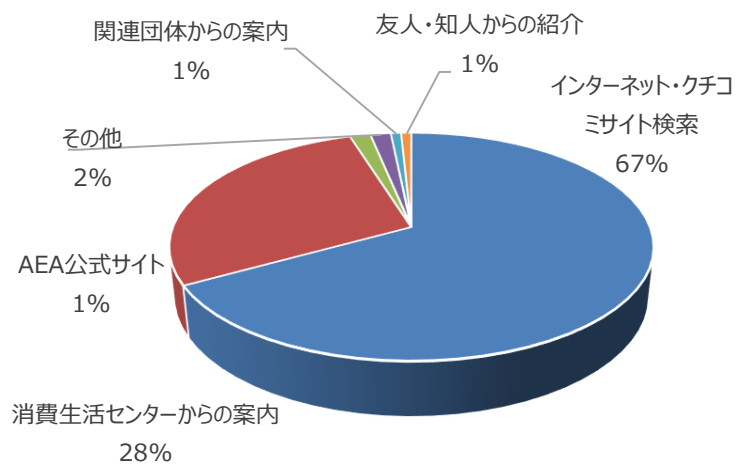
## ■ 当相談センターを知ったきっかけ

インターネット・クチコミサイト検索	83件
消費生活センターからの案内	35件
AEA公式サイト	2件
その他	2件
関連団体からの案内	1件
友人・知人からの紹介	1件
行政関係者またはAEA会員	54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（AEA認定講師含む）

\*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	84	32.2%
接客・対応	59	22.6%
販売方法	27	10.3%
施術・身体トラブル	26	10.0%
法規・基準	21	8.0%
倒産・店舗閉鎖	20	7.7%
施術内容	7	2.7%
価格・料金	6	2.3%
加盟・非加盟	5	1.9%
広告・表示	1	0.4%
その他	5	1.9%
合計	261	100%

■ 相談178件に含まれる、相談内容の件数・・・261件

\* 資料P.4 参照

…音信不通, 一方的・雑な対応, 説明不足, 非を認めない, 無責任, 高圧的な態度等

\* 資料P.4 参照

\* 資料P.5 参照

…特商法, 消契法, 美容師法, キャッシュバック実質無料詐欺, 開業に関する衛生基準等

\* 資料P.4 参照

…施術方法, 施術機器, 施術結果, 衛生面等

…解約時の精算単価, 販売価格や精算単価の妥当性, 役務単価の見直し等

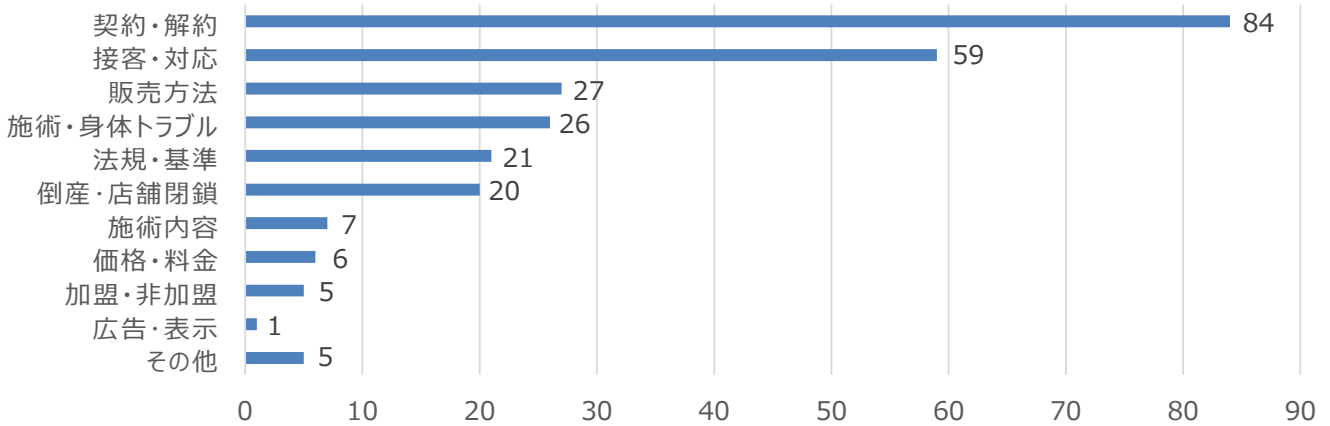
…AEA加盟・非加盟サロン確認, 業界団体所属の有無

…景品表示法や薬機法, 理容師・美容師法に抵触するおれのある表現か否か

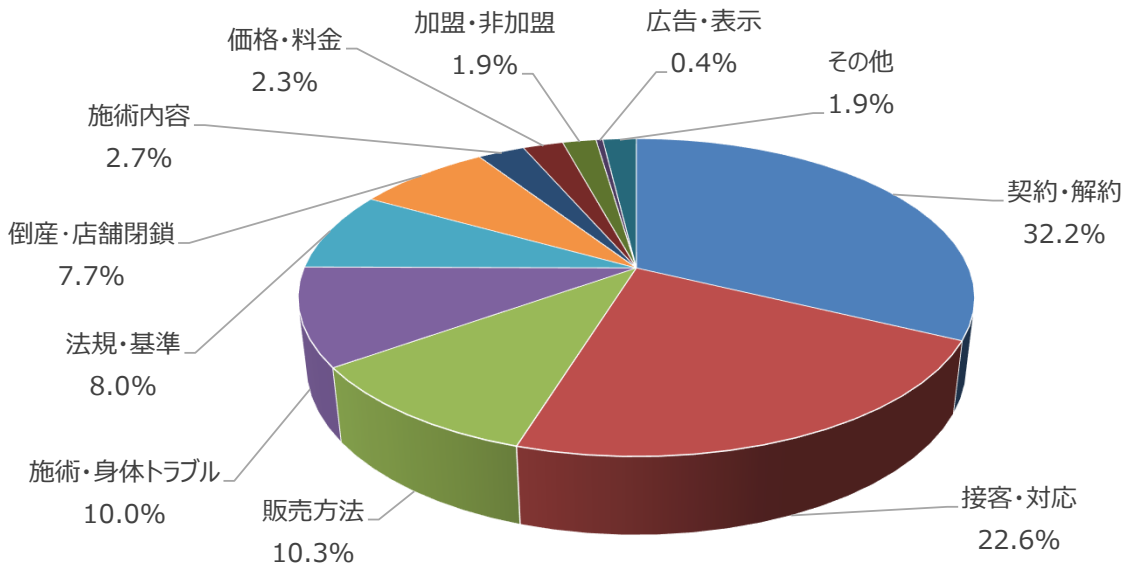
…美容機器, 統一自主基準, 関連団体連絡先, 非加盟問題事業者指導要望等

2025年度 相談内容別件数 (重複ケース有)

合計 261件

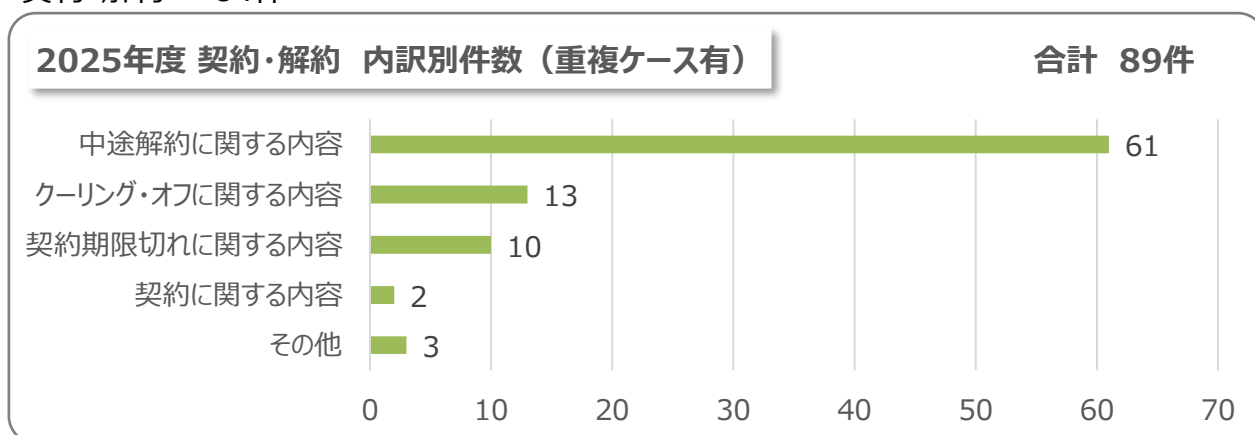


相談内容別割合



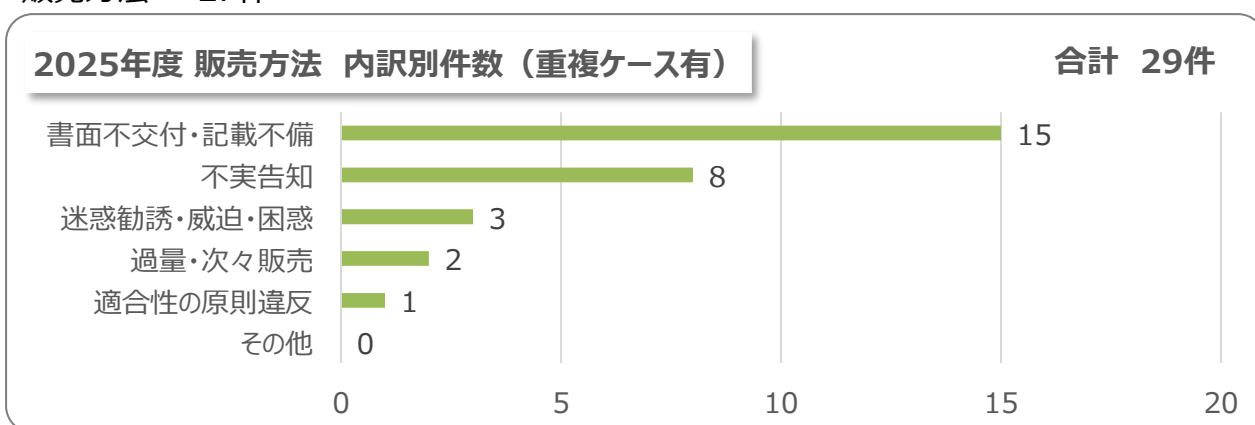
■ 相談内容別内訳（1件の相談に内容が重複しているケースがあります）

契約・解約・・・84件



\* その他（事業者による不適正取引行為が疑われるエステティック契約等）

販売方法・・・27件



倒産・店舗閉鎖・・・20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</p> <p>2件</p> <p>エステ メゾン ラブニール (L'AVENIR)</p> <p>(株)ラブニール</p>	<p>※倒産，閉鎖，廃業</p> <p>7件 ミュゼプラチナム(MUSEE PLATINUM), キレイモ(KIREIMO) / MPH(株)</p> <p>2件 グランドアムール(GRAND AMOUR), メンズ ポリッシュ / (株)プライド・Y</p> <p>1件 脱毛ラボ(Labo) / (株)セドナエンタープライズ</p> <p>※店舗閉鎖や休業による音信不通事案</p> <p>5件 法人事業者 5社（全て株式会社）</p> <p>1件 個人事業主 1社</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>1件 法人事業者 1社（株式会社）</p> <p>1件 個人事業主 1社</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・・・26件

内容別		件数	内訳	
美容脱毛	美容ライト	0		* 1
	美容電気	1	皮膚トラブル・痛み	* 2
	WAX	0		* 3
フェイシャル		14	皮膚トラブル8件, 痛み4件, やけど1件, 怪我1件, その他1件	* 4
ボディ		12	やけど6件 (凍傷3件含む), 皮膚トラブル6件, 痛み6件, その他1件	* 5

\* 1 ~ 5のトラブル事例から一部抜粋

- \* 2 額生え際的美容電気脱毛施術を受けたところ、施術部位が腫れ複数の毛穴から出血したあと化膿した。  
数日後に腫れが顔面にまで広がり、皮膚科を受診したところ「美容電気脱毛施術が原因と思われる」と診断された。

---

- \* 4 フェイシャルピーリングおよび美容液導入施術を受けた際、両頬に赤みがあらわれ炎症が起きた。

---

- \* 4 目を開けている状態で寝ていたところ、突然目の上にパックを乗せられた。  
パックを剥がす際に激痛が走り、翌日眼科で「眼球に傷がある」と診断された。

---

- \* 4 色素沈着ケアを目的としたフェイシャル施術後、唇に炎症が表れ、皮膚科で「接触性皮膚炎」と診断された。

---

- \* 4 光フェイシャル施術中に焦げ臭さと強い痛みを感じた。施術から半月後皮膚科を受診したところ「熱傷」と診断された。

---

- \* 4 色素沈着ケアを目的とした施術を受ける際、ハイドロキノンアレルギーと申告したがパッチテストをしてもらえず。
- \* 5 用いる商材は「天然植物成分由来のもの」と説明されたが、唇や乳輪、Vラインにまでアレルギー症状が出た。  
※同様の商材トラブル案件が他2件有

---

- \* 5 吸引機器を用いた痩身施術後、下半身に激痛を伴う内出血が生じ、皮膚表面に深い肉割れのような痕ができた。

---

- \* 5 痩身施術の際に通電のため手首に巻いていた機器が外れ、接触していたデコルテ部位に熱傷を負った。  
皮膚科で「右鎖骨部の熱傷」と診断され軟膏を処方された。

---

- \* 5 高周波機器を用いた痩身施術で脚全体が真っ赤になり、翌日「Ⅱ度の熱傷」と診断されステロイド軟膏を処方された。

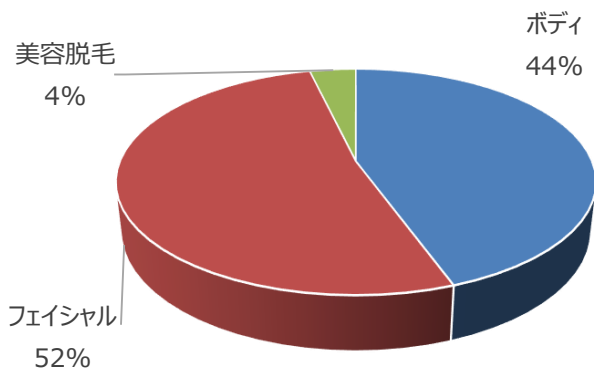
---

- \* 5 施術中使用したヒートマットで熱傷し治療を受けていたが、「治療終了時に痕が残る」と医師より言われた。

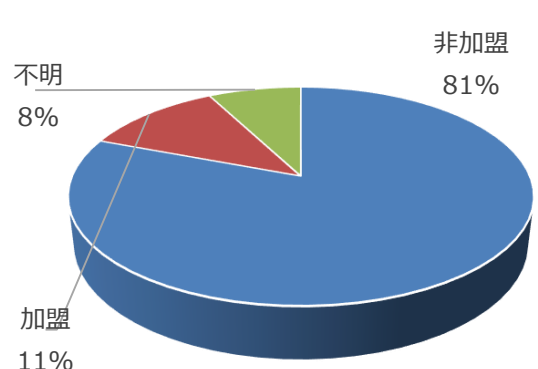
---

- \* 5 脂肪冷却機を用いた痩身施術で二の腕に凍傷を負い、「色素沈着が治るのに1年近くかかる」と診断された。  
※同様の機器トラブル案件が他2件有

施術トラブル内容別割合



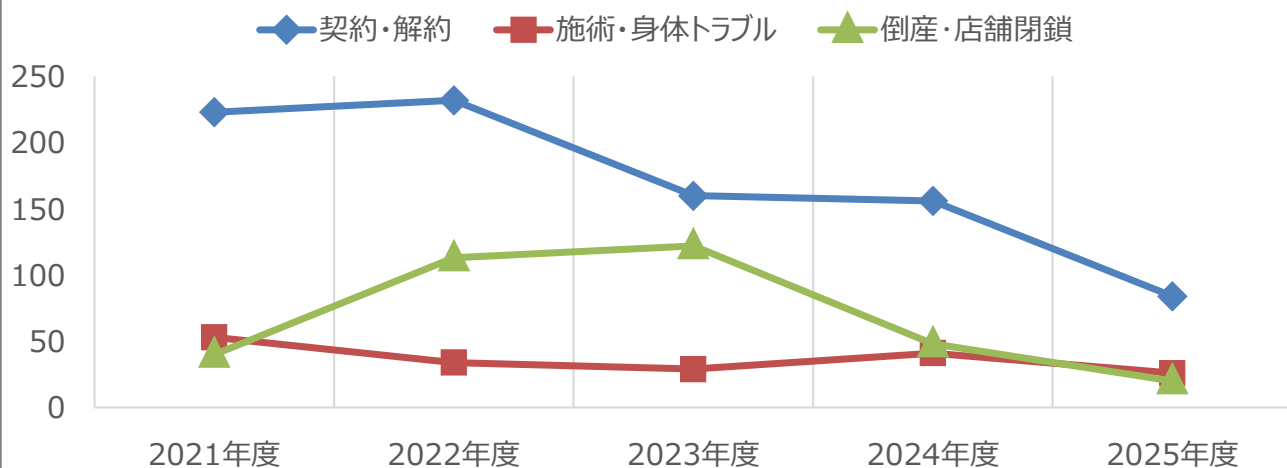
施術トラブル 加盟・非加盟割合



■ AEAエステティック相談センター 過去5年 推移表

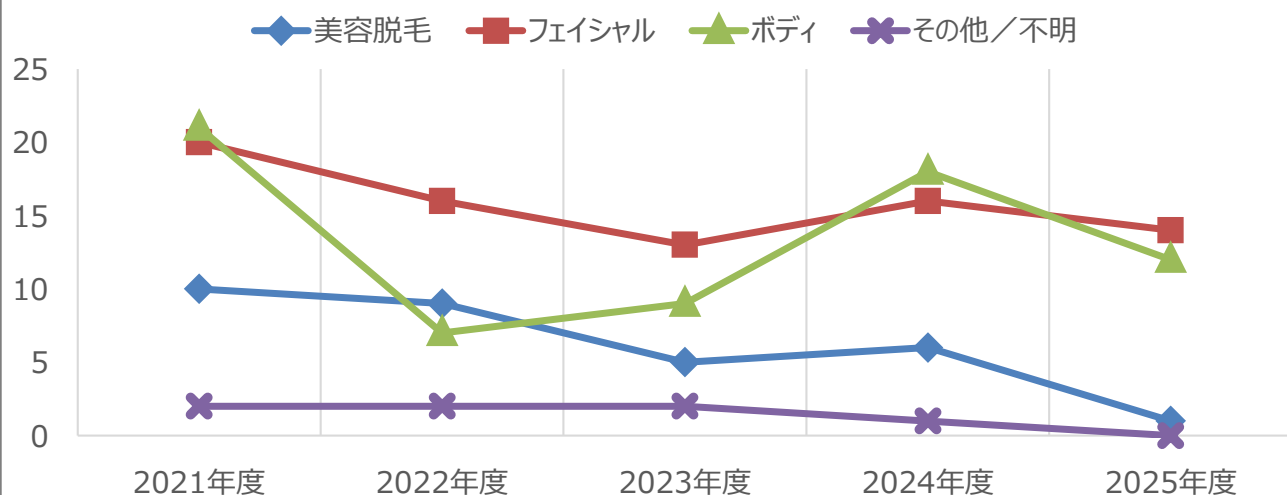
主な相談内容別	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
契約・解約	223	232	160	156	84
施術・身体トラブル	53	34	29	41	26
倒産・店舗閉鎖	40	113	122	48	20

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	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度
美容脱毛	10	9	5	6	1
フェイシャル	20	16	13	16	14
ボディ	21	7	9	18	12
その他／不明	2	2	2	1	0

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）

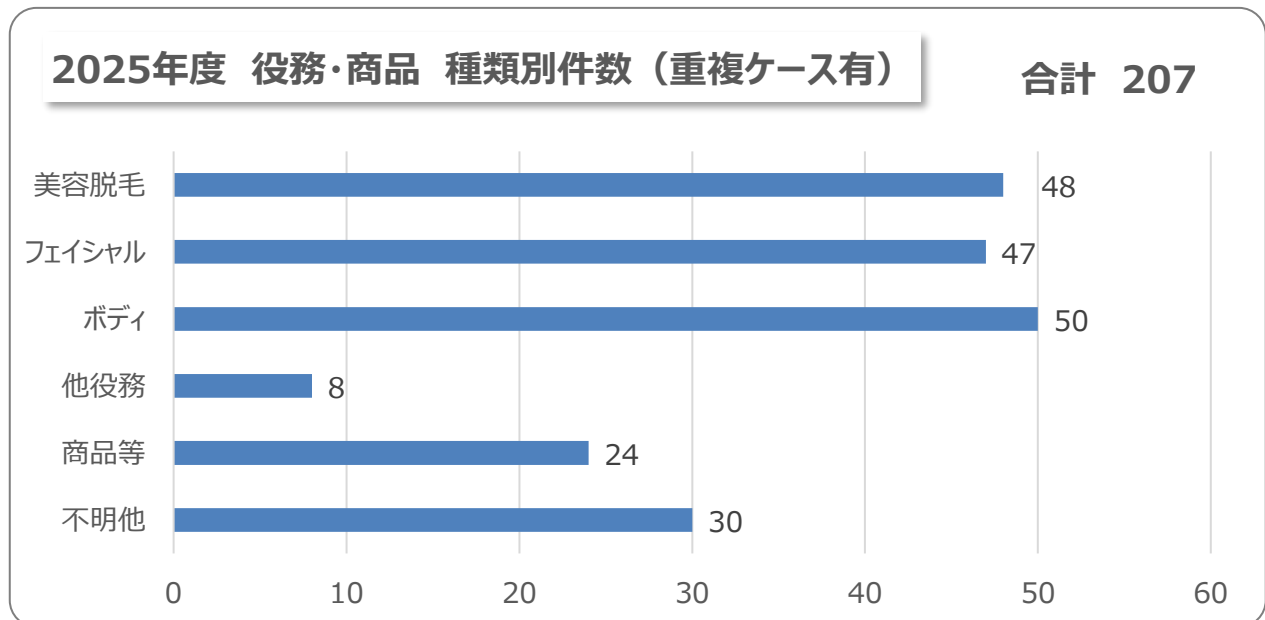
相談178件に含まれる役務・商品の件数・・・207件数

役務・商品 種類別		件数
美容脱毛	美容ライト(42)・美容電気(6)	48
	WAX(0)	
フェイシャル		47
ボディ（痩身）		50
その他役務		8 *1
商品等		24 *2
不明・その他		30 *3
合 計		207

\*1 セレクトエステ, コルギ, 骨格矯正, あかすりボディエステ, 詳細不明

\*2 化粧品（アフターケア商品含む）, 健康食品, 美容機器, 下着, 石鹸

\*3 整体, アイラッシュ（まつ毛・眉毛）, パーソナルジム, 通信販売, 性的サービス他, 不明5件



セルフエステ関連	1	…美容機器販売サロンでのセルフエステ
HIFU（ハイフ）施術	2	…美容医療でのフェイシャル・ボディ各1件
医療関連（美容医療・医業類似行為）	18	…医療脱毛8件他, 整骨・鍼灸院1件
美容院・アイラッシュサロン・ネイルサロン・整体院他	12	…理美容関係6件, 整体5件, ネイル1件

## ■ 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	5	埼玉県	13	静岡県	7	鳥取県		佐賀県	
青森県	2	千葉県	6	岐阜県	2	島根県		長崎県	
岩手県	1	東京都	30	愛知県	14	岡山県	3	熊本県	3
宮城県	6	神奈川県	14	三重県		広島県	3	大分県	3
秋田県		新潟県	1	滋賀県	3	山口県	1	宮崎県	
山形県		富山県	2	京都府	4	徳島県		鹿児島県	5
福島県	2	石川県	1	大阪府	11	香川県		沖縄県	1
茨城県	3	福井県	3	兵庫県	5	愛媛県	5	不明	2
栃木県	5	山梨県	3	奈良県		高知県		合計	178
群馬県	2	長野県	4	和歌山県	1	福岡県	2		

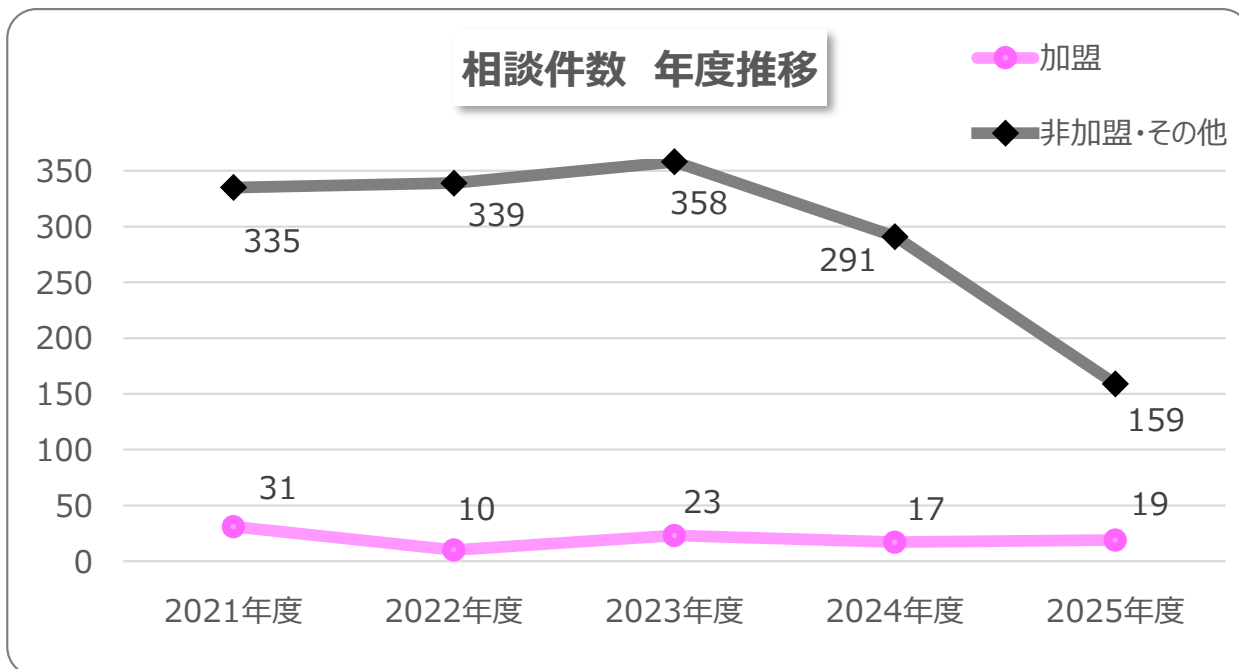
\* 件数上位・・・東京都30件，神奈川県 / 愛知県14件，埼玉県13件，大阪府11件

## ■ 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
2021年度	366	97%
2022年度	349	95%
2023年度	381	109%
2024年度	308	81%
2025年度	178	58%

※諸事情により4月～6月の相談受付は水・金のみ

※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

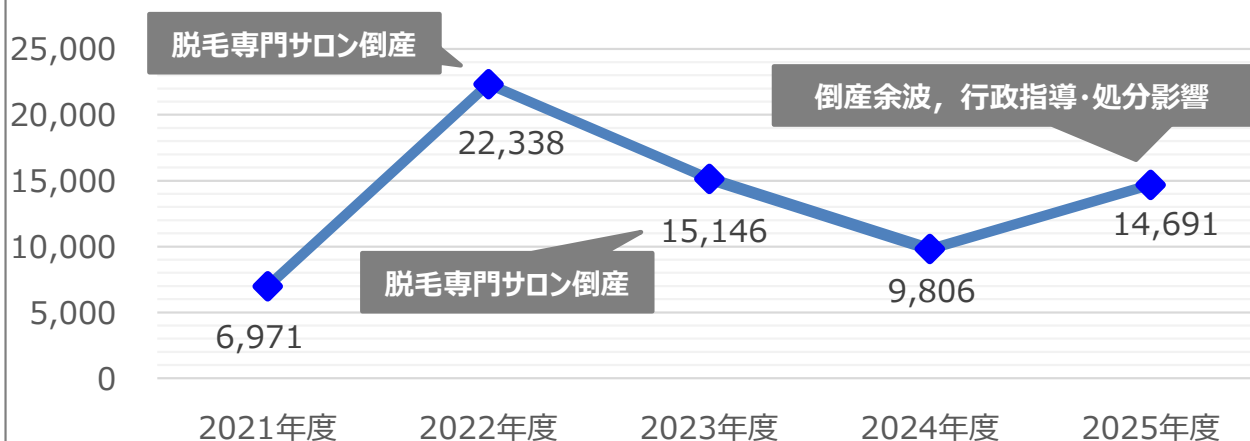
中分類 = 理美容内訳 ; 理髪サービス, 美容院, 着付サービス, エステティックサービス,

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
2021年度	848,015	6,971	0.82%
2022年度	899,301	22,338	2.48%
2023年度	893,524	15,146	1.70%
2024年度	913,355	9,806	1.07%
2025年度	1,006,377	14,691	1.46%

エステティックに関する相談件数 年度推移



2026年5月31日 現在