

2011年度1年間 相談件数分析報告書

(2011年4月～2012年3月)

2012年5月

日本エステティック振興協議会
エステティック消費者相談センター

- 相談センター開設日数 (月・水・金) 12:30～17:00

	11年4月～12年3月
相談日	143日

- 相談件数

	11年4月～12年3月	前年度
新規	282件	306件

前年対比 92.2%

- 相談の種類

	11年4月～12年3月
苦情	229件 (加盟…39 非加盟…137 不明…53)
問い合わせ	51件
要望	1件
情報提供	1件
計	282件

- 相談者の属性

	11年4月～12年3月
消費者	154件
消費者センター他	108件
サロン	20件
計	282件

2011年度相談件数・内容報告書

(2011年4月～2012年3月)

2012年6月

〒100 - 0013 東京都千代田区霞ヶ関3-5-1 霞ヶ関IHFビル5F
 電話03-3595-5801 FAX03-3595-5802

日本エステティック振興協議会

エステティック消費者相談センター

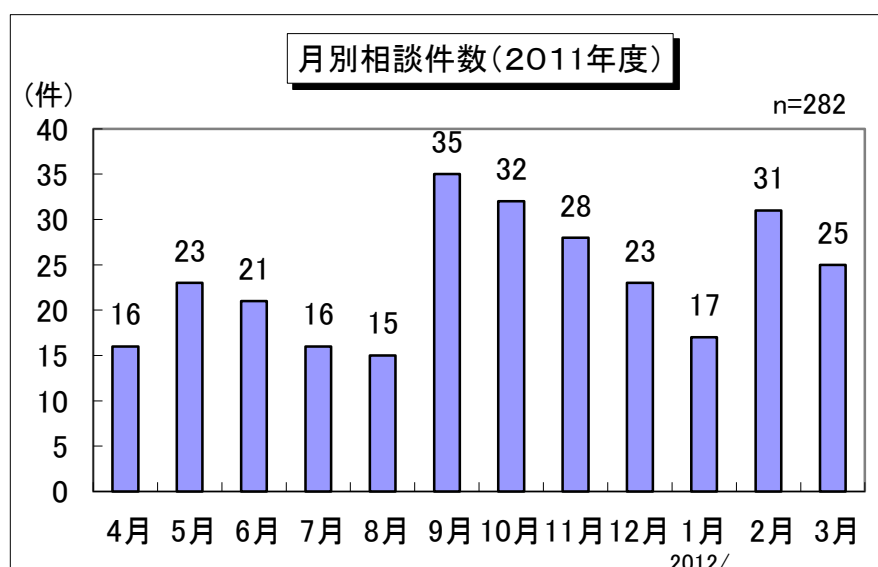
2011年度に当センターが受付けしたエステティックに関する相談について、以下の通りまとめましたので報告申し上げます。

相談日	毎週月・水・金の3日間(祝祭日を除く)
相談日数延べ	11年4月～12年3月まで 延べ143日間
相談時間	12時30分～17時までの4時間30分
相談体制	1日2人体制(電話2回線)

● 相談受付件数(2011年度月別)

年	月	相談日数	(A)	サロン内 訳			(B)	サロン内 訳			(C)	(D)=(A)+(B)+(C)
			苦情	加盟	非加盟	不明	問い合わせ	加盟	非加盟	不明	要望・ 情報提供	計
2011年	4月	12	11	3	7	1	5	1	1	3	0	16
	5月	12	16	8	3	5	7	0	0	7	0	23
	6月	13	19	0	14	5	2	0	1	1	0	21
	7月	12	13	5	7	1	3	0	0	3	0	16
	8月	12	12	4	7	1	3	0	0	3	0	15
	9月	11	33	3	21	9	1	0	0	1	1	35
	10月	12	22	6	12	4	10	3	1	6	0	32
	11月	12	23	2	10	11	5	1	1	3	0	28
	12月	11	20	3	13	4	3	0	2	1	0	23
2012年	1月	10	14	1	11	2	3	0	1	2	0	17
	2月	13	25	2	18	5	6	0	2	4	0	31
	3月	13	22	3	14	5	3	0	0	3	0	25
計		143	230	40	137	53	51	5	9	37	1	282

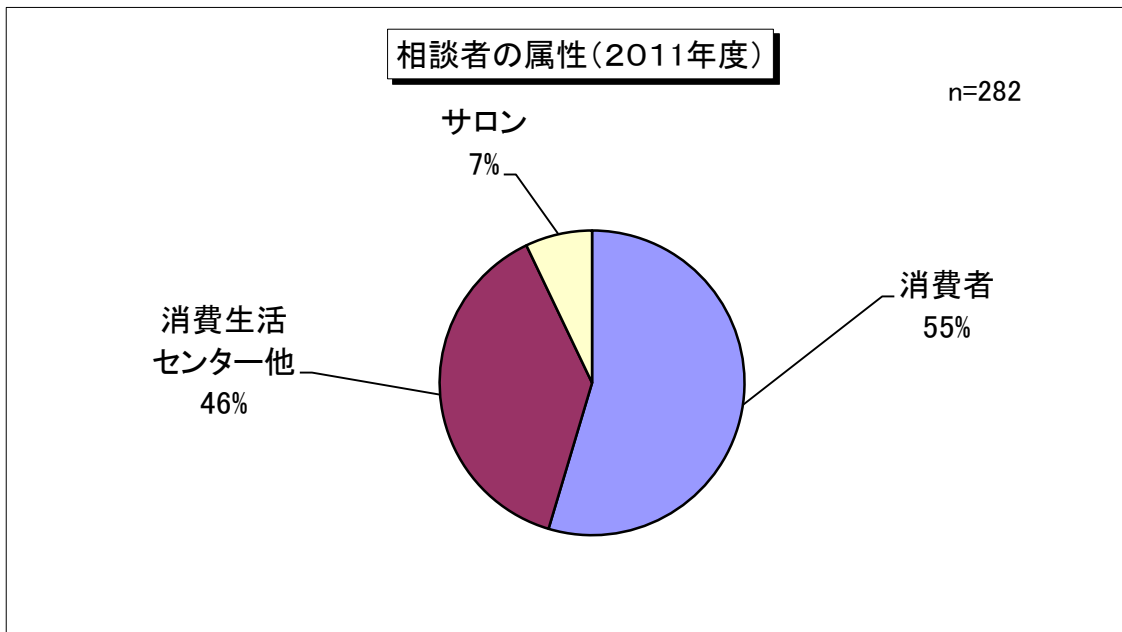
- ・ 新規の年間相談件数は、282件でした。
- ・ 相談件数を実働相談日数143日で割ると、1日の新規相談件数は2.0件になります。
- ・ サロン内訳は「日本エステティック振興協議会」に加盟している団体のサロンか、加盟していないサロンか不明に分けてあります。



● 相談者の属性

消費者	消費生活センター他*	サロン	計
154	108	20	282

- ・ 消費者からの相談が多いのは、地方自治体の消費生活センターから当相談センターの電話番号を案内されたり、自分でインターネットを見てかけてきたものと思われます。
- ・ その他 4…テレビ局、新聞社、信販会社、NACS(消費生活関連団体)。
- ・ サロンから20件の相談(加盟サロン5、非加盟サロン8、不明7)がありました。



● 相談内容別、役務・商品別分類表（1件の相談で内容が重複しているケースがあります）

— 内容別 —

相談件数282件に含まれる相談内容は合計390ありました。

内容別	数	%
契約・解約	112	29%
施術トラブル	44	11%
倒産・閉鎖	42	11%
法規・基準	46	12%
施術内容	21	5%
接客・対応	22	6%
加盟・非加盟	39	10%
販売方法	12	3%
価格・料金	14	4%
広告表示	10	2%
その他	28	7%
合計	390	100%

・・・中途解約、精算金、契約・概要書面など

P.6参照

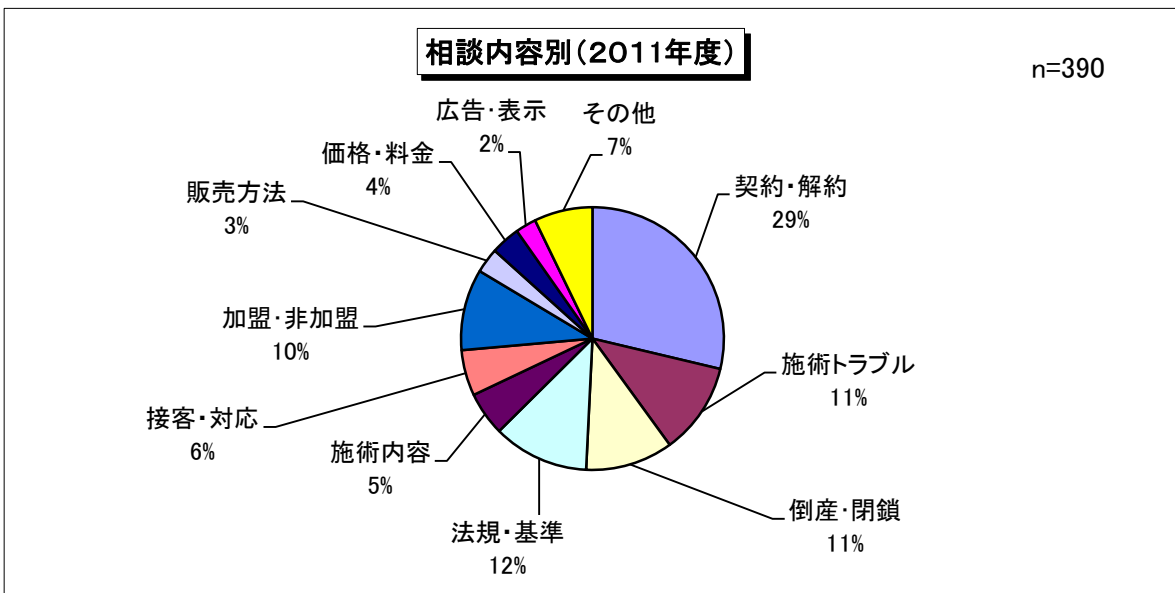
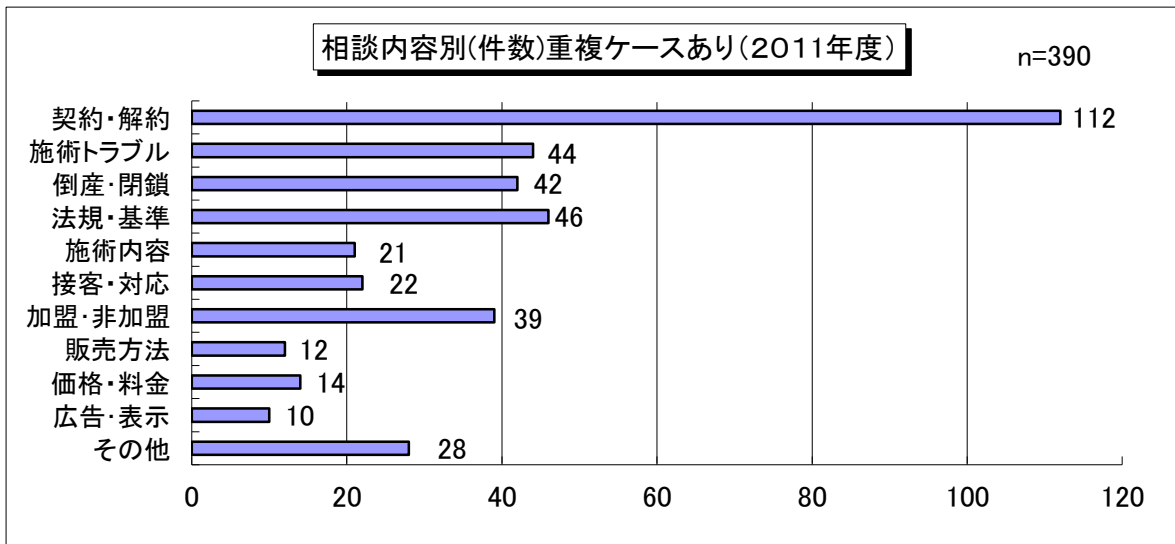
P.6参照

・・・自主基準、医師法違反、契約書面など

・・・加盟団体のサロンかどうかの問い合わせ

・・・過量販売、次々販売など

・・・サロン選びと信頼性・エステの開業・トラブル時の保険・契約書について・機器問い合わせ・サロンの評判・施術効果・脱毛の完全保障についてなど

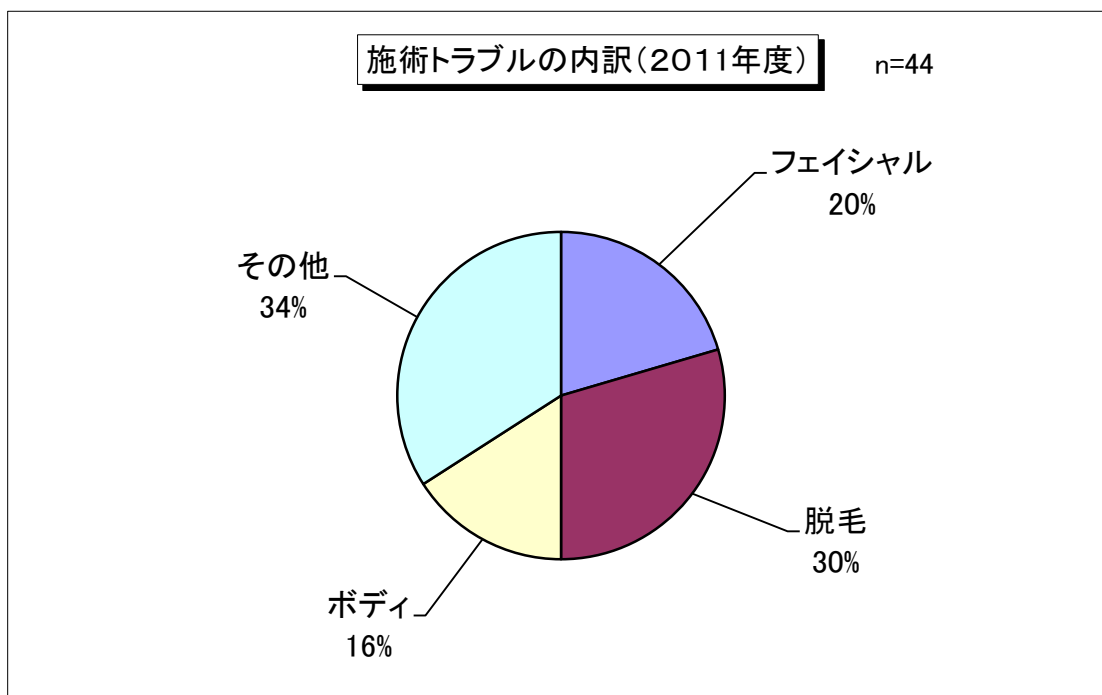
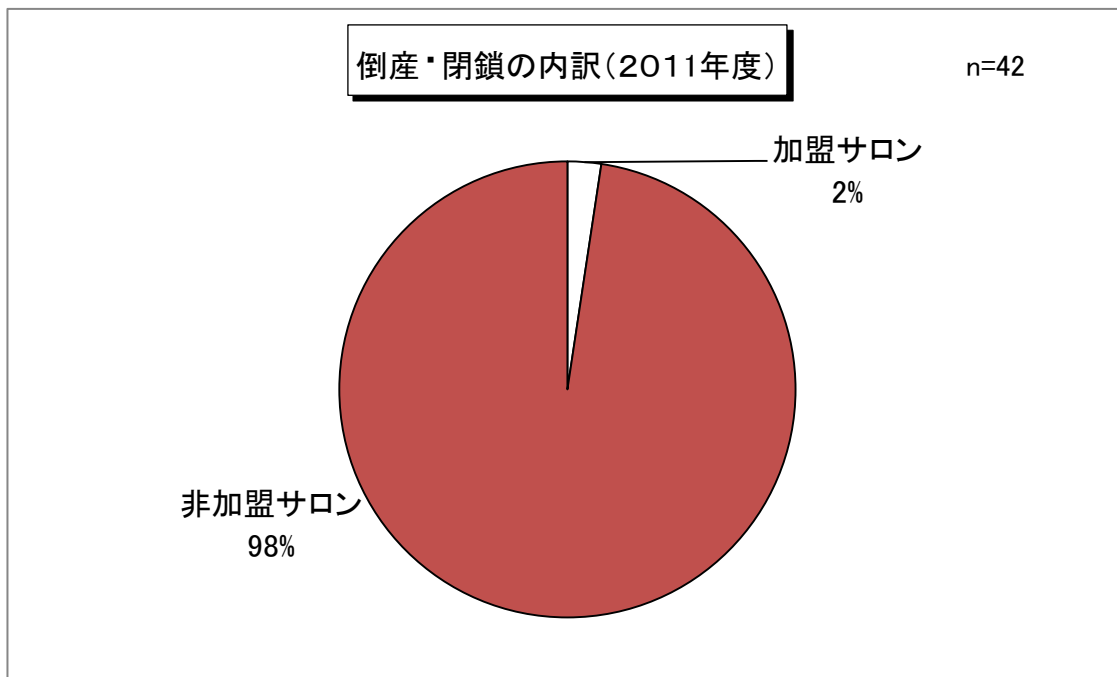


* 倒産・閉鎖(42)の内訳

加盟サロン	1	(有)ピュア
非加盟サロン	41	

* 施術トラブル(44)の内訳

脱毛	13	火傷(7)、皮膚トラブル(5)、希望部分以外の脱毛(1)
フェイシャル	9	火傷(1)、皮膚トラブル(6)、痛み(1)、あざ(1)
ボディ	7	火傷(1)、皮膚トラブル(2)、痛み(2)、おう吐・下痢(1)、体調不良(1)
その他	15	火傷(1)、皮膚トラブル(7)、しみ取り(1)、他(6)



— 役務・商品 種類別 — (1件の相談で内容が重複しているケースがあります)

282件のうち役務・商品が介在している相談は299

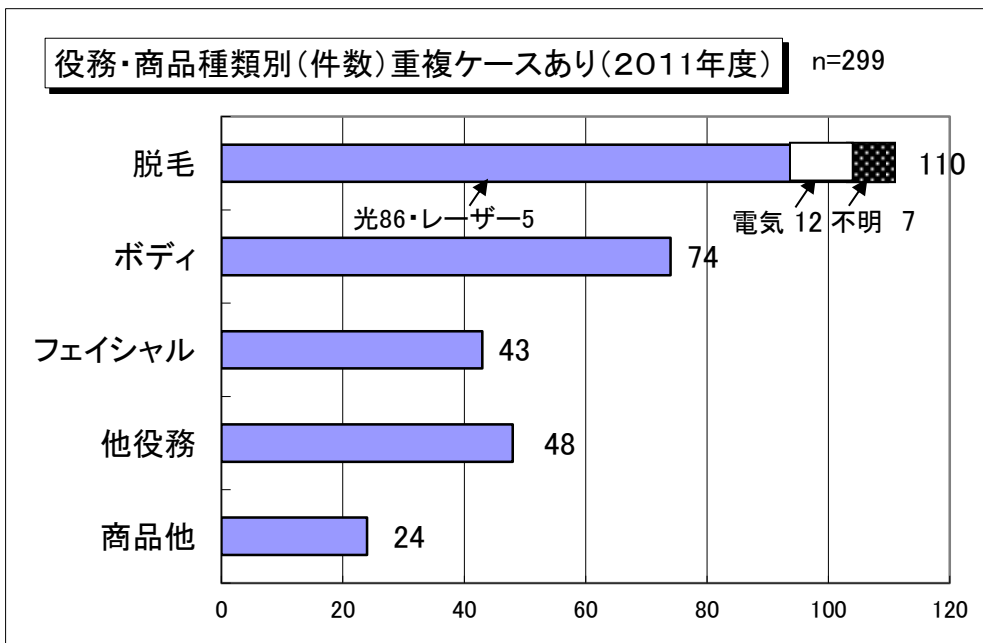
役務・商品 種類別		数
脱毛	光(86)・レーザー(5)	110
	電気(12)・不明(7)	
ボディ		74
フェイシャル		43
他役務		48
商品他		24
合計		299

しみ取り・しわ取り・まつ毛エクステ・まつ毛パーマ・ホクロ除去・アートメイク・エステティシャン養成など

… 健康食品、化粧品、補正下着、美容機器

美容医療	5
------	---

… ヒアルロン酸注射、ボトックス注射、クーリングオフ、機器の説明、レーザー脱毛など



● 都道府県別相談件数(2011年度)

都道府県	累計	都道府県	累計	都道府県	累計
北海道	7	石川県	1	岡山県	2
青森県	1	福井県	5	広島県	3
岩手県	0	山梨県	0	山口県	1
宮城県	5	長野県	2	徳島県	0
秋田県	0	静岡県	8	香川県	0
山形県	0	岐阜県	5	愛媛県	2
福島県	0	愛知県	8	高知県	0
茨城県	7	三重県	3	福岡県	7
栃木県	2	滋賀県	0	佐賀県	0
群馬県	8	京都府	4	長崎県	0
埼玉県	24	大阪府	19	熊本県	5
千葉県	16	兵庫県	5	大分県	0
東京都	54	奈良県	6	宮崎県	0
神奈川県	34	和歌山県	1	鹿児島県	10
新潟県	1	鳥取県	3	沖縄県	6
富山県	1	島根県	1	不明	15
				合計	282

- ・ 上位5位は以下の通りです。
東京54、神奈川34、埼玉24、大阪19、千葉16

● 相談センター開設(2006年7月)からの相談件数

年度	件数
2006年度(10カ月)	228
2007年度	838
2008年度	497
2009年度	337
2010年度	306
2011年度	282

…ネプチューンの倒産による相談(約400件)が含まれる。
…グレースワコーの倒産による相談(約120件)が含まれる