

# 2012年度 年間相談報告書

(2012年4月～2013年3月)

2013年7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

	12年4月～13年3月
相談日	142日

- 相談件数

	12年4月～13年3月	前年度
新規	278件	282件

前年対比 98.6%

- 相談の種類

	12年4月～13年3月
苦情	225件 (加盟…22 非加盟…140 不明…63)
問い合わせ	53件
要望	0件
情報提供	0件
計	278件

- 相談者の属性

	12年4月～13年3月
消費者	168件
消費者センター他	97件
サロン	13件
計	278件

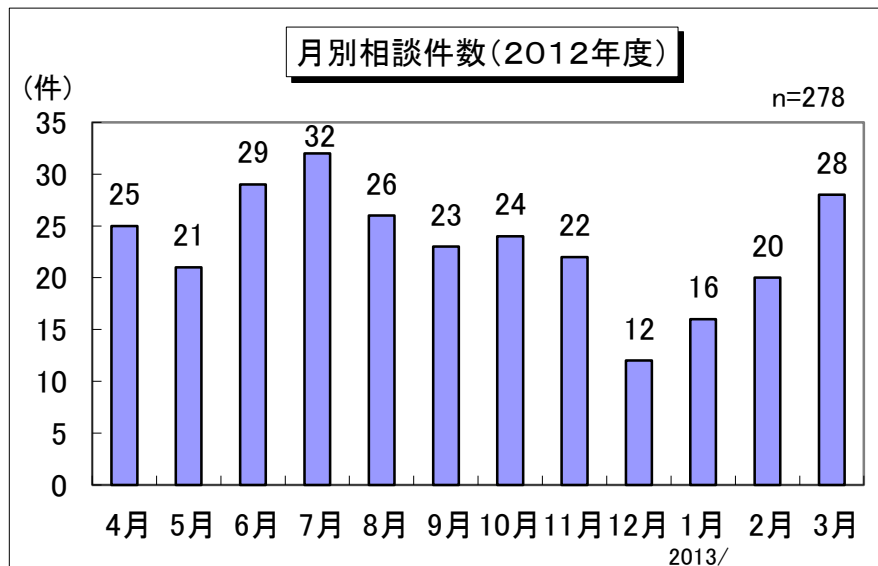
2012年度に当センターが受付けしたエステティックに関する相談について、以下の通りまとめましたので報告申し上げます。

相談日	毎週月・水・金の3日間(祝祭日を除く)
相談日数延べ	12年4月～13年3月まで 延べ142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(2012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
2012年	4月	12	21	3	16	2	4	0	1	3	0	25
	5月	12	19	1	12	6	2	0	0	2	0	21
	6月	13	20	1	14	5	9	0	2	7	0	29
	7月	12	25	2	17	6	7	0	1	6	0	32
	8月	13	18	1	9	8	8	0	2	6	0	26
	9月	11	14	3	11	0	9	2	2	5	0	23
	10月	13	19	2	13	4	5	0	0	5	0	24
	11月	12	20	3	14	3	2	0	1	1	0	22
	12月	11	12	1	8	3	0	0	0	0	0	12
2013年	1月	10	16	0	9	7	0	0	0	0	0	16
	2月	11	17	3	8	6	3	0	0	3	0	20
	3月	12	24	2	9	13	4	0	1	3	0	28
計		142	225	22	140	63	53	2	10	41	0	278

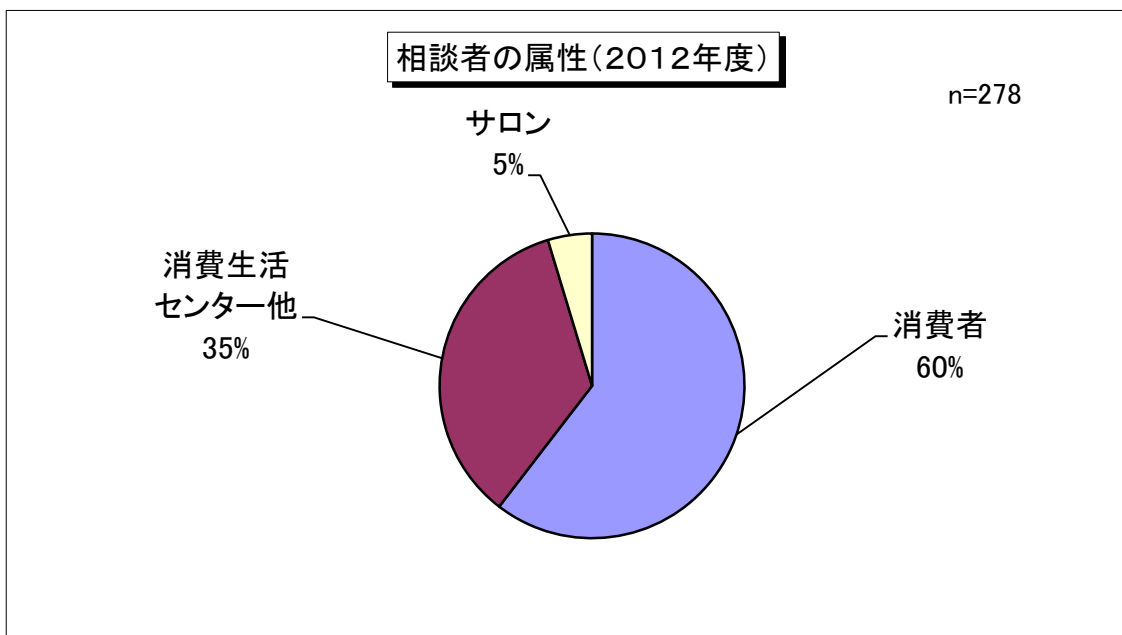
- ・ 新規の年間相談件数は、278件でした。
- ・ サロン内訳は「日本エステティック振興協議会」に加盟している団体のサロンか、加盟していないサロンか不明に分けてあります。



● 相談者の属性

消費者	消費生活センター他*	サロン	計
168	97	13	278

- ・ 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 9…出版業界、広告代理店、法律事務所、テレビ局、新聞社など。
- ・ サロンから13件の相談(加盟サロン3、非加盟サロン7、不明3)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278件に含まれる相談内容は合計446ありました。

内容別	数	%
契約・解約	121	27%
施術トラブル	45	10%
倒産・閉鎖	43	10%
法規・基準	59	13%
施術内容	21	5%
接客・対応	25	6%
加盟・非加盟	80	18%
販売方法	17	4%
価格・料金	8	2%
広告表示	7	1%
その他	20	4%
合計	446	100%

・・・中途解約、精算金、契約・概要書面など

P.5参照

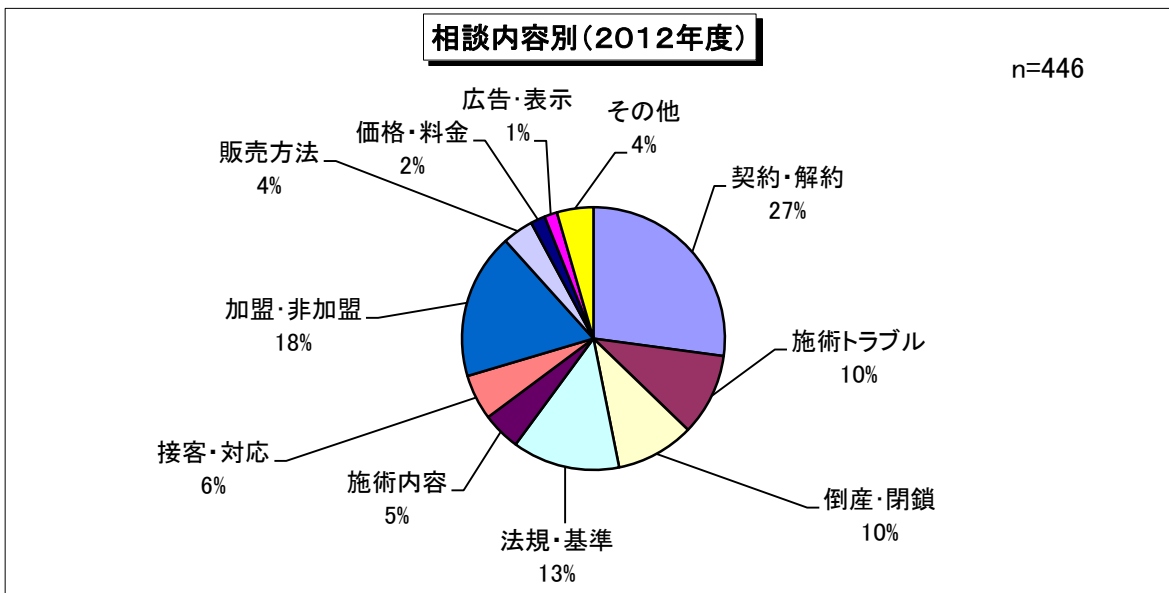
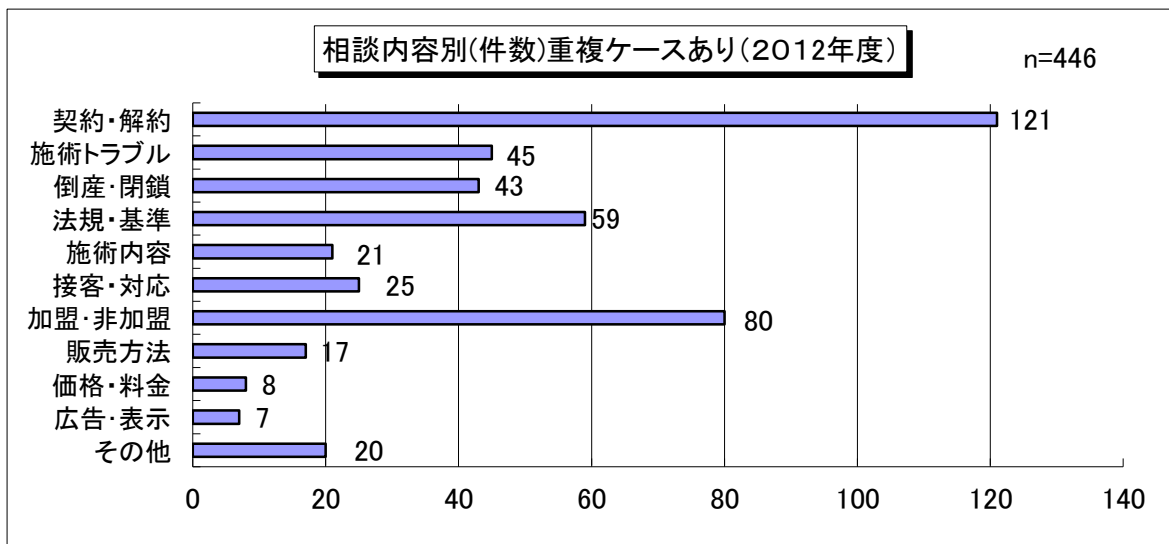
・・・全て非加盟サロン

・・・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・エステティシャン養成・機器問い合わせ・相談センターの役割・事例の情報提供など

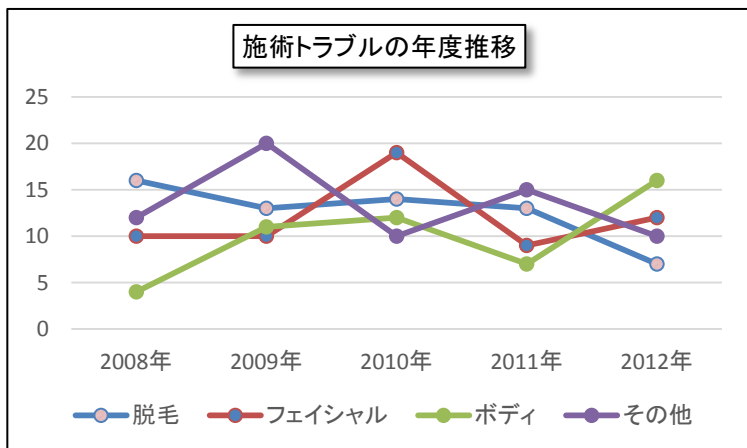
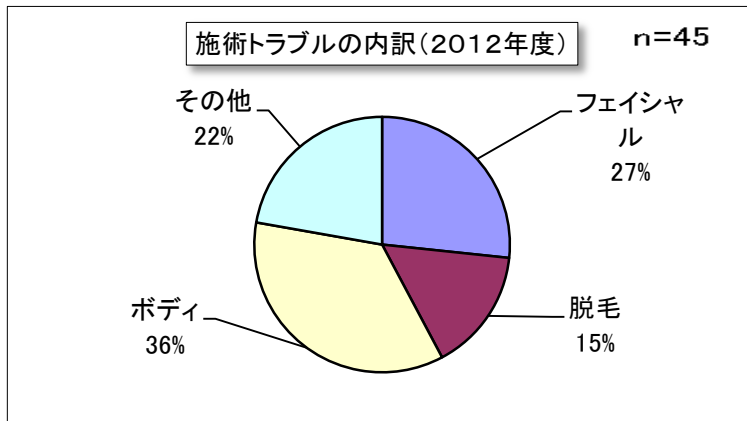
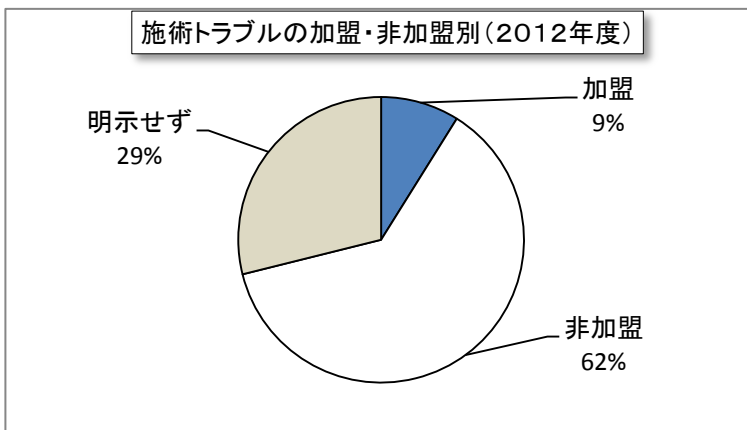


\* 倒産・閉鎖(43)の内訳

非加盟サロン	43	全て非加盟サロン
--------	----	----------

\* 施術トラブル(45)の内訳

脱毛	7	火傷(2)、皮膚トラブル(4)、希望部分以外の脱毛(1)
フェイシャル	12	火傷(1)、皮膚トラブル(10)、痛み(1)
ボディ	16	火傷(6)、皮膚トラブル(3)、痛み(3)、体調不良(2)、骨折(2)
その他	10	皮膚トラブル(6)、痛み(1)、体調不良(1)、他(2)



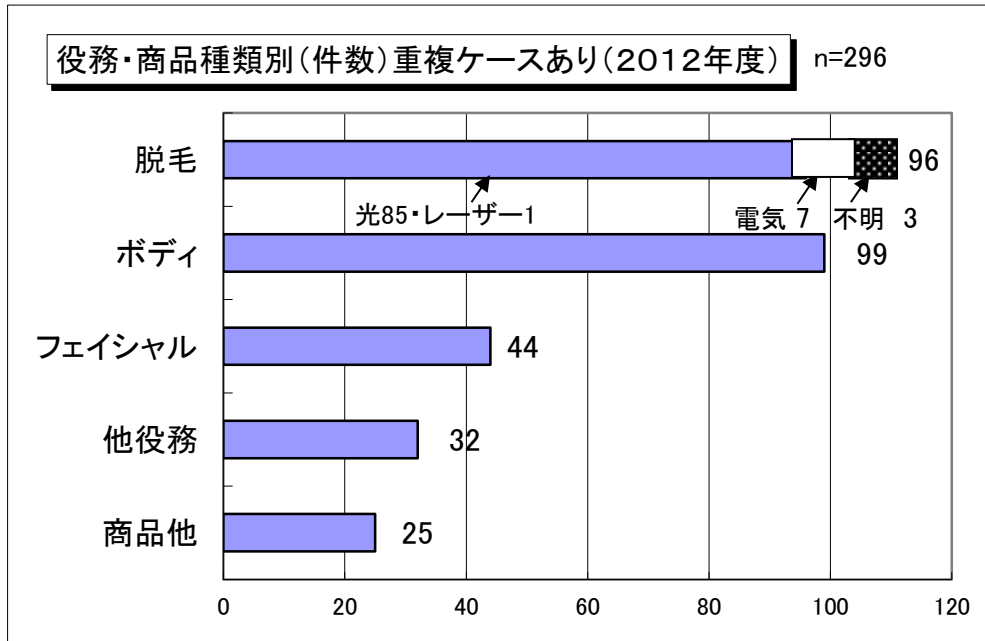
— 役務・商品 種類別 — (1件の相談で内容が重複しているケースがあります)

278件のうち役務・商品が介在している相談は296

役務・商品 種類別		数
脱毛	光(85)・レーザー(1)	96
	電気(7)・不明(3)	
ボディ		99
フェイシャル		44
他役務		32
商品他		25
合計		296

しみ取り・豊胸・まつ毛エクステ・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	6
------	---



● 都道府県別相談件数(2012年度)

都道府県	累計	都道府県	累計	都道府県	累計
北海道	10	石川県	2	岡山県	5
青森県	0	福井県	1	広島県	1
岩手県	0	山梨県	0	山口県	1
宮城県	1	長野県	5	徳島県	0
秋田県	0	静岡県	8	香川県	1
山形県	1	岐阜県	0	愛媛県	8
福島県	1	愛知県	8	高知県	0
茨城県	7	三重県	3	福岡県	7
栃木県	3	滋賀県	7	佐賀県	0
群馬県	0	京都府	3	長崎県	0
埼玉県	45	大阪府	21	熊本県	6
千葉県	17	兵庫県	10	大分県	1
東京都	52	奈良県	5	宮崎県	0
神奈川県	23	和歌山県	0	鹿児島県	2
新潟県	1	鳥取県	0	沖縄県	0
富山県	0	島根県	0	不明	12
合計				278	

- ・ 上位5位は以下の通りです。  
東京52、埼玉45、神奈川23、大阪21、千葉17

● 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
2012年度	278

…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

