

2013年度 年間相談報告書

(2013年4月～2014年3月)

2014年6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

	13年4月～14年3月
相談日	140日

- 相談件数

	13年4月～14年3月	前年度
新規	447件	278件

前年対比 161.0%

- 相談の種類

	13年4月～14年3月
苦情	390件 (加盟…50 非加盟…270 不明…70)
問い合わせ	57件
要望	0件
情報提供	0件
計	447件

- 相談者の属性

	13年4月～14年3月
消費者	334件
消費者センター他	96件
サロン	17件
計	447件

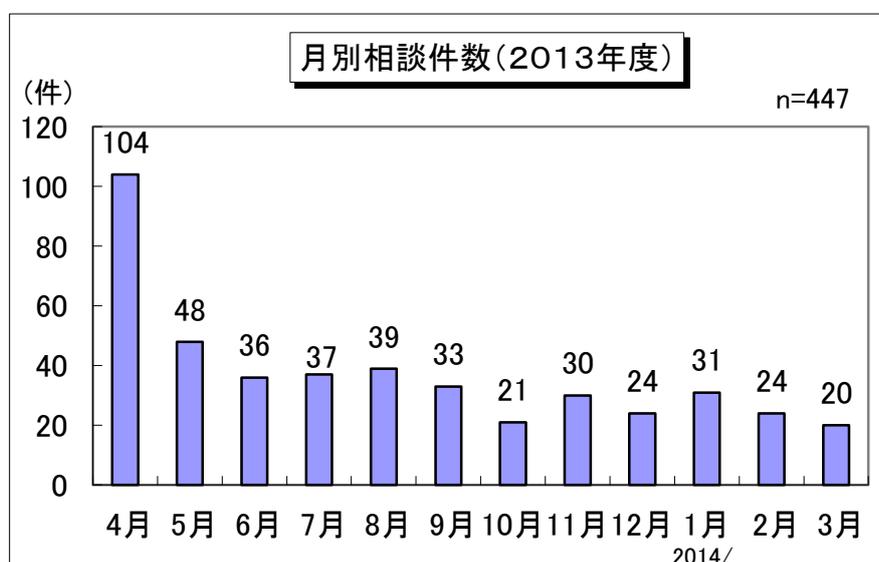
2013年度に当センターが受付けしたエステティックに関する相談について、以下の通りまとめましたので報告申し上げます。

相談日	毎週月・水・金の3日間(祝祭日を除く)
相談日数延べ	13年4月～14年3月まで 延べ140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(2013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
2013年	4月	12	100	2	95	3	4	1	0	3	0	104
	5月	12	41	6	22	13	7	3	2	2	0	48
	6月	12	31	5	17	9	5	1	0	4	0	36
	7月	13	34	8	19	7	3	0	1	2	0	37
	8月	11	32	5	20	7	7	2	1	4	0	39
	9月	11	30	6	18	6	3	1	0	2	0	33
	10月	12	18	1	15	2	3	0	0	3	0	21
	11月	12	21	4	13	4	9	3	1	5	0	30
	12月	10	20	3	11	6	4	1	0	3	0	24
2014年	1月	11	30	4	21	5	1	0	0	1	0	31
	2月	12	20	4	11	5	4	0	0	4	0	24
	3月	12	13	2	8	3	7	0	5	2	0	20
計		140	390	50	270	70	57	12	10	35	0	447

- ・ 新規の年間相談件数は、447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。

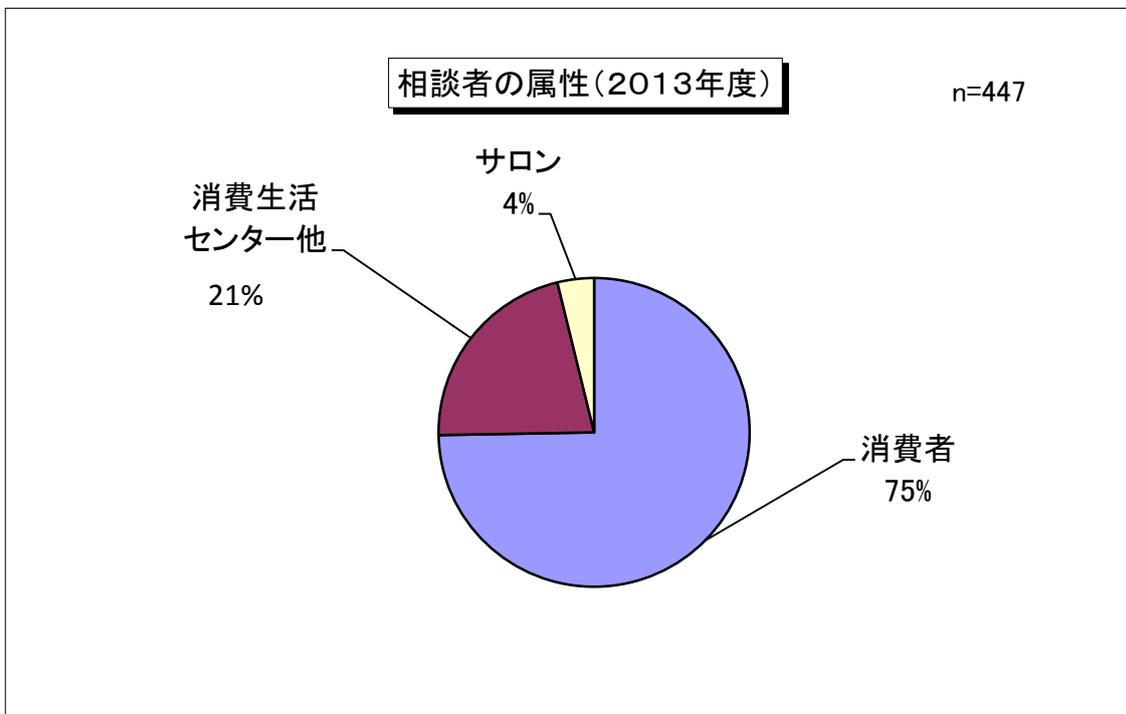


※ ピュア(非加盟)の倒産による相談が4月に集中しました。

● 相談者の属性

消費者	消費生活センター他*	サロン	計
334	96	17	447

- ・ 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 の機関は、JARO、法律事務所、新聞社等です。
- ・ サロンから17件の相談(加盟サロン5、非加盟サロン3、不明9)がありました。



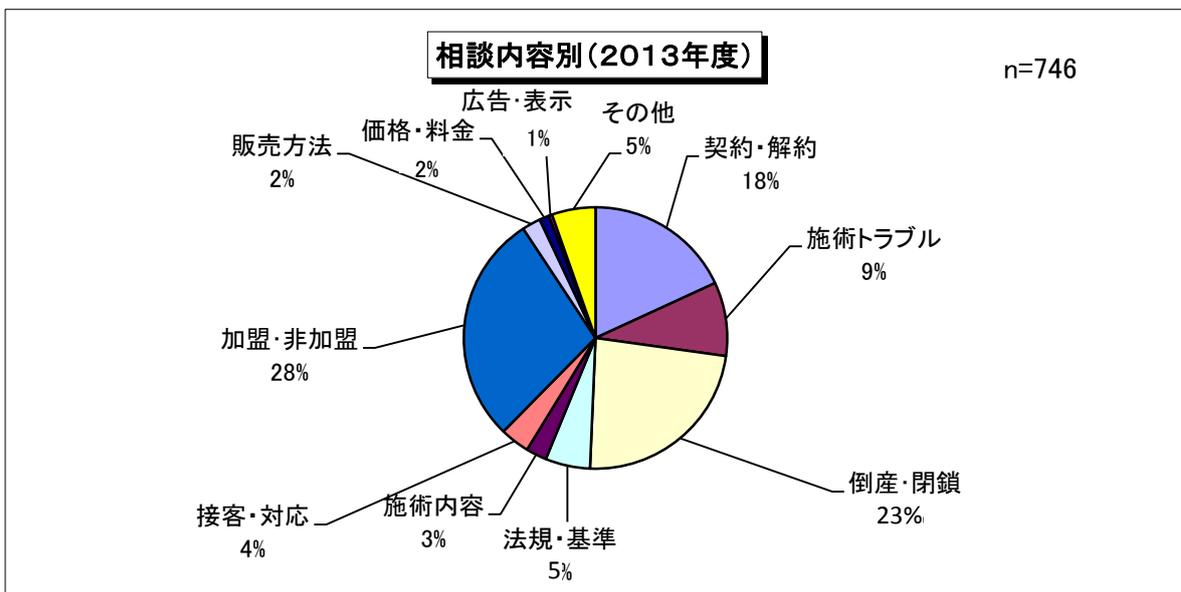
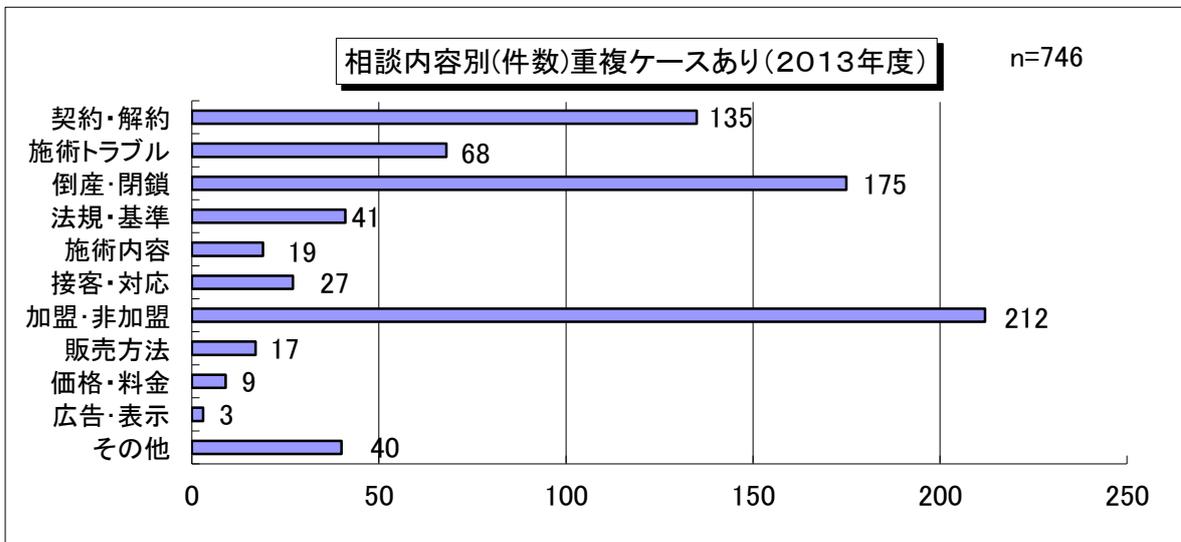
● 相談内容別、役務・商品別分類表（1件の相談で内容が重複しているケースがあります）

— 内容別 —

相談件数447件に含まれる相談内容は合計746ありました。

内容別	数	%
契約・解約	135	18%
施術トラブル	68	9%
倒産・閉鎖	175	23%
法規・基準	41	5%
施術内容	19	3%
接客・対応	27	4%
加盟・非加盟	212	28%
販売方法	17	2%
価格・料金	9	2%
広告表示	3	1%
その他	40	5%
合計	746	100%

・・・中途解約、精算金、契約・概要書面など
P.5参照
・・・内、ピュア(非加盟)115件、会員資格喪失サロン15件
・・・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・エステティシヤン養成・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

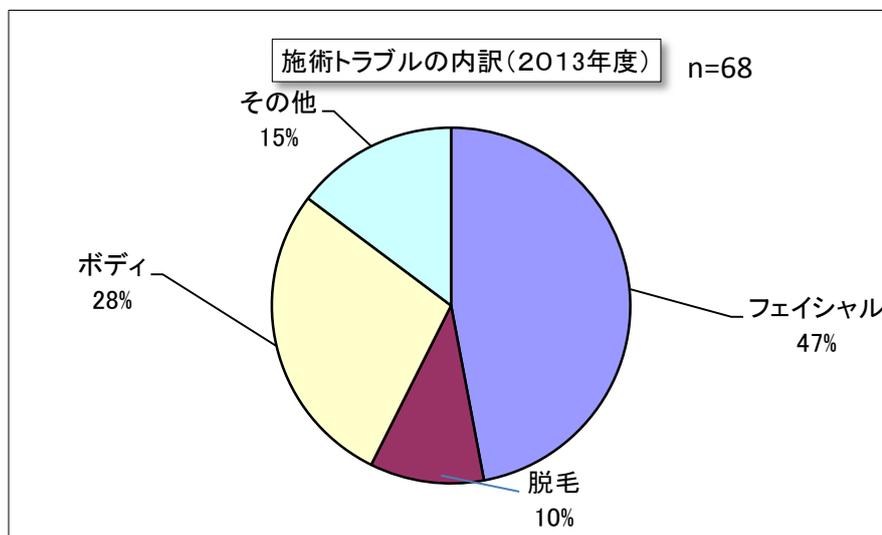
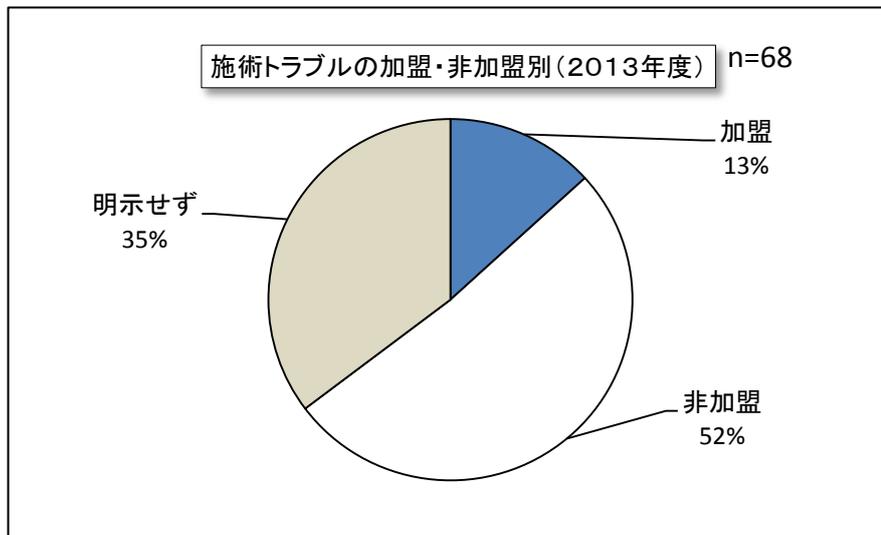


*倒産・閉鎖(175)の内訳

非加盟サロン	160	ピュア(約110件)が含まれる
加盟サロン	15	ヴァルナ(15件) ※2014.1.14に会員資格喪失

*施術トラブル(68)の内訳

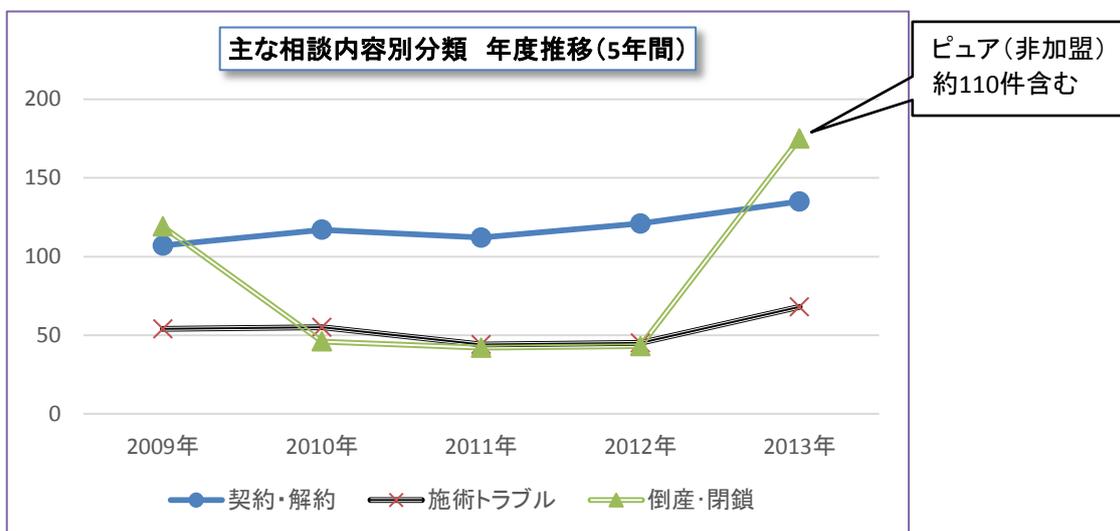
脱毛	7	火傷(1)、皮膚トラブル(3)、希望部分以外の脱毛(1)、硬毛化(1)、ほくろを照射(1)
フェイシャル	32	火傷(3)、皮膚トラブル(23)、痛み(2)、けが(2)、他(2)
ボディ	19	火傷(7)、皮膚トラブル(7)、痛み(4)、けが(1)
その他	10	皮膚トラブル(3)、痛み(2)、体調不良(1)、火傷(1)、けが(3)



＊過去5年間 推移

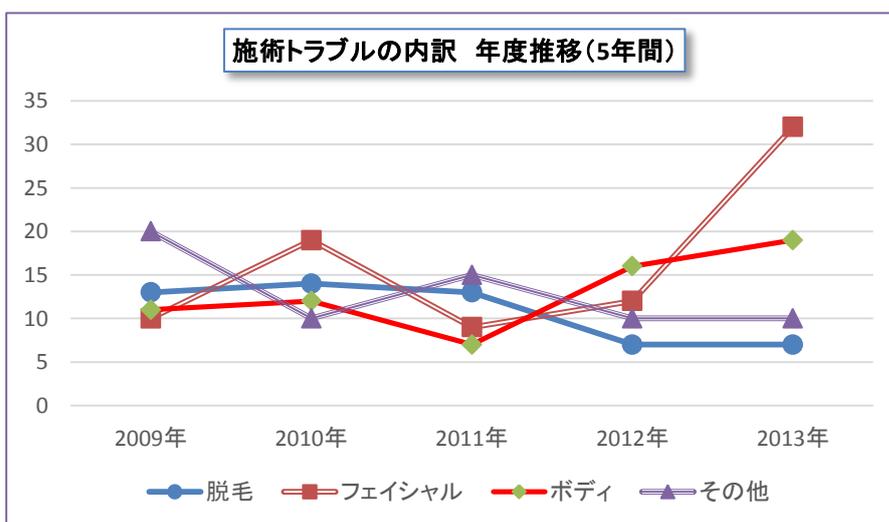
—主な相談内容別分類—

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
契約・解約	107	117	112	121	135
施術トラブル	54	55	44	45	68
倒産・閉鎖	119	46	42	43	175



—施術トラブルの内訳—

	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年
脱毛	13	14	13	7	7
フェイシャル	10	19	9	12	32
ボディ	11	12	7	16	19
その他	20	10	15	10	10



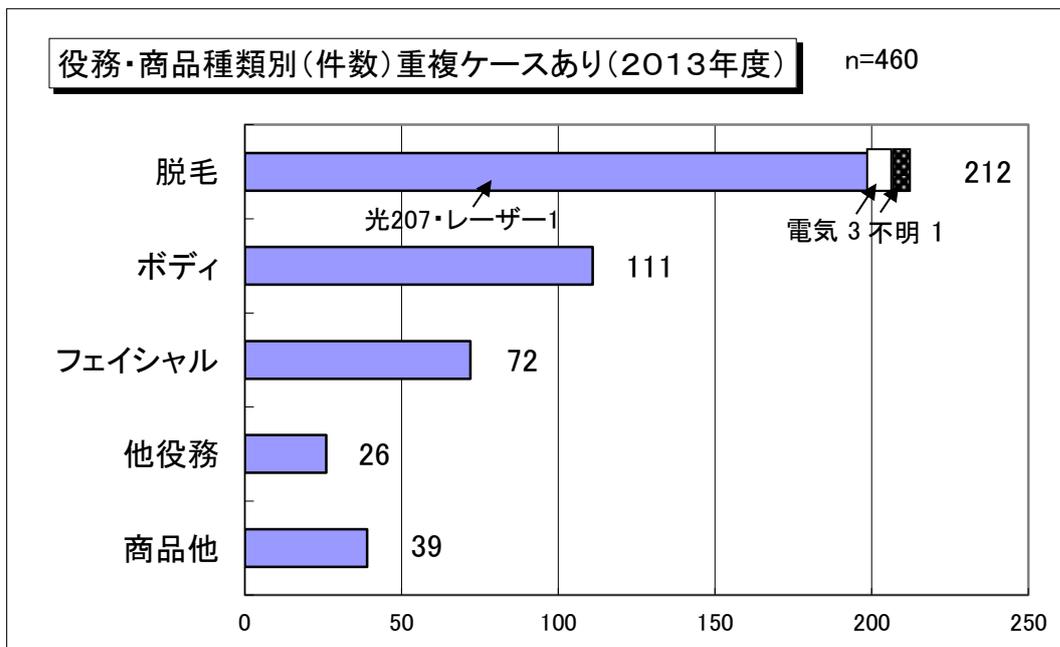
— 役務・商品 種類別 — (1件の相談で内容が重複しているケースがあります)

447件のうち役務・商品が介在している相談は460

役務・商品 種類別		数
脱毛	光(207)・レーザー(1)	212
	電気(3) 不明(1)	
ボディ		111
フェイシャル		72
他役務		26
商品他		39
合計		460

しみ取り・豊胸・まつ毛エクステ・アートメイク・
 ... エステティシアン養成など
 ... 健康食品、化粧品、補正下着、美容機器

美容医療	6
------	---



※ ピュア(非加盟)による倒産約110件の光脱毛含む

● 都道府県別相談件数(2013年度)

都道府県	累計	都道府県	累計	都道府県	累計
北海道	3	石川県	6	岡山県	4
青森県	4	福井県	1	広島県	3
岩手県	3	山梨県	0	山口県	2
宮城県	4	長野県	2	徳島県	1
秋田県	5	静岡県	36	香川県	1
山形県	2	岐阜県	2	愛媛県	4
福島県	4	愛知県	26	高知県	0
茨城県	1	三重県	11	福岡県	20
栃木県	5	滋賀県	4	佐賀県	0
群馬県	5	京都府	3	長崎県	0
埼玉県	23	大阪府	33	熊本県	6
千葉県	14	兵庫県	30	大分県	0
東京都	112	奈良県	2	宮崎県	0
神奈川県	32	和歌山県	2	鹿児島県	2
新潟県	2	鳥取県	0	沖縄県	3
富山県	0	島根県	0	不明	24
合計				447	

- ・ 上位5位は以下の通りです。
東京112、静岡36、大阪33、神奈川32、兵庫30

● 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
2013年度	447

…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
 …ピュア(非加盟)の倒産による相談(約110件)が含まれる

