

はじめに

エステティックは、ヨーロッパで発祥し、日本には明治時代に伝わりました。

我が国では、生活水準の向上や女性の社会進出などに伴い、1970年代より需要が急激に増大し、現在では国民の健康的な生活にとって必要不可欠な産業として、広範な支持を得るまでに成長し、平成14年3月、エステティック業は日本標準産業分類(小分類番号829 細分類番号8292)にサービス業の中で初めて独立分類され「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの指導又は施術を行う事業所」として定義されました。

しかし、一方で、その急速な発展に伴い様々な課題も発生しております。その内容は、技術や知識、営業方法、さらには安全性に関するものまで多岐にわたり、消費者とのトラブルの増加に伴い、こうした状況を無視し得なくなってきました。

日本エステティック振興協議会の定める「エステティック業統一自主基準」は、日本エステティック振興協議会加盟各団体および、各団体に加盟する事業所が中心となって、関連する法令を遵守し、適正な営業を行い、消費者が安心して施術サービスを受けられるエステティックサロンをめざし、エステティック産業全体の健全な育成・発展に寄与するために定めたものです。

．エステティックの定義

1.エステティック業の定義

(1)日本エステティック振興協議会によるエステティックの定義

「エステティック」とは、一人ひとりの異なる肌、身体、心の特徴や状態を踏まえながら、手技、化粧品、栄養補助食品および、機器、用具、等を用いて、人の心に満足と心地よさと安らぎを与えるとともに、肌や身体を健康的で美しい状態に保持、保護する行為をいう。

<参考>

総務省「日本標準産業分類」で定められた定義

分類番号(小分類番号789 細分類番号7892)エステティック業

分類番号は2007年11月に改定され、現在は上記の番号です。

「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し、体型を整えるなどの指導又は施術を行う事業所をいう。」

特定商取引に関する法律(以下、特定商取引法)で定められた定義

「人の皮膚を清潔にし若しくは美化し、体型を整え、又は体重を減ずるための施術を行うこと。」

2.エステティックサロンの定義

「エステティックサロン」とは、エステティックを行う施設をいう。

3.エステティシヤンの定義

「エステティシヤン」とは、エステティックを行う技術者をいう。

日本エステティック振興協議会 倫理綱領

人は、人間としての尊厳を維持し、健康で美しく幸福であることを願っている。我々エステティックに携わる者は、このような普遍的なニーズに応え、人々の健康美容生活において心身に満足感を与え、社会に貢献することを使命とする。

エステティック業は、あらゆる年代の人々を対象としたサービス業として、人々の心と身体の両面からの調和を考え、正しい知識と技術を用いて、常に心身の安全を確保し、エステティック・サービスの提供を行うことを目的とする。

我々日本エステティック振興協議会は、エステティック産業が健全な発展をめざすために次の倫理綱領を定め、日本エステティック振興協議会加盟各団体および、各団体に加盟する事業所は本綱領を遵守する。

- 1.我々は、法令を遵守し、エステティック事業を行う。
 - 2.我々は、エステティック業を利用する人々の人格を尊重し、信頼を得るように努める。
 - 3.我々は、良質かつ適正なエステティック・サービスを提供することにより、エステティック業を利用する人々の健康美容生活に満足感を与えることを使命とする。
 - 4.我々は、エステティック業を利用する人々の心身の安全を確保し、エステティック・サービスを提供する。
 - 5.我々は、エステティックを通じて社会の発展に尽くすとともに、エステティック業全体の質的向上をめざす。
- ・エステティック業に関連する法令
-

1.保健医療関係法令

- (1)医師法
- (2)あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律
- (3)理学療法士及び作業療法士法
- (4)栄養士法等

2.生活衛生関係法令

- (1)美容師法
- (2)理容師法
- (3)公衆浴場法等

3.薬務関係法令

- (1)薬事法
- (2)薬剤師法等

4.一般民事関係法令

- (1)民法
- (2)商法等

5.社会・経済関係法令

- (1)消費者基本法
- (2)消費者契約法
- (3)割賦販売法
- (4)特定商取引に関する法律
- (5)不当景品類及び不当表示防止法
- (6)個人情報保護法等

6.不適正取引防止等に関する条例

- (1)消費生活条例等

1. 営業に関する遵守事項

我々は、関連する法令に定められている各種条項および、下記事項を遵守し、常に消費者の立場に立ち、良質かつ適正なサロン運営を行うものとする。

(1) 継続的役務提供の契約に関する遵守事項

継続的役務提供の契約を行う場合、関連する法令および、下記事項を遵守し、良質かつ適正な契約を行うものとする。

期間、回数、金額の制限に関する遵守事項

(ア) 継続的役務提供の契約期間は、1年以内とするものとする。

ただし、契約期間内にサービス提供が完了しない場合は、消費者との合意により延長できるものとする。

(イ) 継続的役務提供の回数は、契約期間内に合理的に消化でき、消費者が納得した回数を設けるものとする。

(ロ) 継続的役務提供の契約期間内に役務が未消化の場合は、顧客の要望を重視し、未消化分預かり金に対する処理を速やかに行うものとする(期間の延長、預かり金返還等)。その際の預かり金返還精算は中途解約精算式にて行うものとする。

(ハ) 継続的役務提供(関連商品を含む)の契約および、販売する商品類の支払い金額の総額は、消費者の支払い能力を超えない金額を設定するものとする。支払い能力については、世帯収入で判断するのではなく、消費者本人の収入の有無などを十分に考慮するものとする。

なお、目安金額としては、消費者が成人の場合は50万円以内、未成年者の場合は12万円以内とする。

また、コース及び商品の組み合わせ設定によって目安金額を超える場合であっても著しくこれを超えないものとする。

目安金額については、今後3年の間に減額の方向で検討するものとする。

未成年者との契約に関する遵守事項

未成年者と継続的役務の契約をする場合には、親権者の同席の下、その同意を得るものとする。親権者の同席が難しい場合は、親権者の「同意書」を受領のうえ、さらに電話等により親権者の意思確認を行うものとする。

クーリング・オフに関する遵守事項

(ア) 継続的役務(関連商品を含む)の契約において適法なクーリング・オフの申し出があった場合は、速やかに解約の手続きを行い、法令で定められた計算方法に基づき返還金額を算出し、算出された金額をクーリング・オフの申し出を受けた日から1ヵ月以内に消費者に返還するものとする。

なお、関連商品の販売契約については、健康食品、化粧品、シャンプー、石けん、浴用剤を使用、消費した場合のその使用、消費した部分はクーリング・オフの対象外である。

(イ) 訪問販売、電話勧誘販売による取引の場合に、適法なクーリング・オフの申し出があった場合には、上記同様速やかに対応することとする。通信販売において契約の解除等がなされた場合も同様とする。

なお、法令上クーリング・オフの対象外とされている取引があることには注意を要する。健康食品、化粧品、シャンプー、石けん、浴用剤を使用、消費した場合のその使用、消費した部分、3000円以下の現金取引等はクーリング・オフの対象外である。

中途解約に関する遵守事項(「関連商品」の精算にかかわる査定等)

(ア) 継続的役務(関連商品を含む)の契約において、中途解約の申し出があった場合は、速やかに解約の手続きを行い、法令で定められた計算方法に基づき返還金額をそれぞれ算出し、算出された金

額を解約合意書締結日から1ヵ月以内に消費者に返還するものとする。

- (イ) 施術に付随する商品(以下「関連商品」という)の返品、解約は、原則として継続的役務提供の契約期間内に限り受け付けるものとする。返還金額については、関連商品の「商品価値」を査定し、算出すべきである。

こうした観点から、それぞれの商品の特性等を考慮し、査定の基準を商品別に設定することとする。

- (ウ) 関連商品を販売する場合は、消費者とのトラブルを避けるためにも、返品、解約の受付期間と査定基準を必ず事前に提示(説明)し、販売する商品類は全て関連商品と関連商品以外の商品とを明確にし、消費者が十分に理解したことを確認した上で販売するものとする。

a) 化粧品

- ・未使用で商品の消費期限内のものは、販売代金全額を返金して引き取るものとする。
ただし、パッケージの開封を含め、内容物が一度でも外気に触れた状態と確認された商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

b) 健康食品

- ・未使用で賞味期限内のものは、販売代金全額を返金して引き取るものとする。
ただし、パッケージの開封を含め、内容物が一度でも外気に触れた状態と確認された商品は、商品価値がないものとして引き取らない。

c) 下着類

- ・開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、販売代金全額を返金して引き取るものとする。
- ・使用済みの商品は、再販することが不可能なため、使用料金相当額を差し引いた金額で引き取るものとする。使用料金相当額は、仕入原価、もしくはその相当額として販売代金の40%相当の金額をベースに、契約期間の月割りで算定する。
- ・著しく商品価値が損なわれている場合は、引き取らない。

d) 機器類(美顔器、脱毛器等)

- ・未使用の商品は、販売代金全額を返金して引き取るものとする。
- ・開封されていても汚れや破損のない未使用の商品は、販売代金を全額返金して引き取るものとする。
- ・保証期間を超えた商品は、商品価値がないものとして引き取らない。
- ・使用済みの商品は、再販することが不可能なため、使用料金相当額を差し引いた金額で引き取るものとする。使用料金相当額は、仕入原価、もしくはその相当額として販売代金の40%相当の金額をベースに、契約期間の月割りで算定する。
- ・著しく商品価値が損なわれている場合は、商品価値が認められないことがあり、引き取らない。

(2) 誘引、販売に関する遵守事項

誘引、販売を行う場合、関連する法令および、下記事項を遵守し、不当な誘引、販売方法は一切行わないものとする。

広告表示に関する遵守事項

- (ア) 広告表示に使用する用語について、次にあげる用語は使用しないものとする。

a) 全く欠けることがないことを意味する用語

- ・例: 完全、完璧、絶対、永久、保証、必ず、万全、等

b) 他よりも優位に立つことを意味する用語(ただし、立証できる場合は除く)。

- ・例: 世界初、日本初、世界一、日本一、超、業界一、当社だけ、他に類を見ない、抜群、等

c) 最上級を意味する用語

- ・例: 最高、最高級、極、一級、等

d) 医師法、医療法、薬事法等、医療および医療類似行為に抵触する用語

・例: 治す、治る、治療、療法、医学的、医療、診察、診療、診断、効く、等

(1) 次に挙げる表示は、行ってはならないものとする。

a) 不適正な二重価格表示

b) おとり広告表示

c) 裏付けとなる合理的根拠のない効能・効果の表示

d) 裏付けとなる合理的根拠のない比較写真の表示

通常設定された料金でありながら架空の高い料金を値下げしたような表示、限定数などを偽った表示、事実でない比較写真などの使用は、不当表示にあたる。

その他の誘引、販売に関する遵守事項

(ア) キャッチセールス(路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、または営業所、もしくはその他の場所へ誘引して契約の締結を勧誘する行為)はしないものとする。

(イ) アポイントメントセールス(電話などでの勧誘)やダイレクトメール等で本来の販売や勧誘等の目的を告げず、または誤認されるような表現を用いて事務所または営業所に呼び出し、契約締結を勧誘する行為はしないものとする。

(ウ) 過量販売(消費者の日常生活において通常必要とされる回数・期間・分量を著しく超えたサービスの提供ならびに商品の販売をすること)・次々販売(消費者の日常生活において通常必要とされる回数・期間・分量を著しく超えていることを知りながら、さらにそのサービスの提供ならびに商品の販売をすること)はしないものとする。

2. 施術に関する遵守事項

我々は、関連する法令に定められている各種条項を遵守し、常に消費者の心身の安全を確保し、良質かつ適正な役務サービスを提供するものとする。

3. 施設、設備に関する遵守事項

我々は、それぞれの事業の営業形態に関連する法令に定められている各種条項を遵守し、健全なエステティック営業施設にふさわしい環境を整えるものとする。

4. 衛生に関する遵守事項

我々は、公衆衛生に関わる観点から、消費者の健康の保持と増進を図るために、自らの身だしなみ、健康管理、等を十分に行い、施設、設備、器具、備品等の清掃、洗浄、洗濯、消毒、廃棄物処理、等を常に行い、衛生管理を十分に行い、清潔に保つことにより衛生の確保および、向上を図るものとする。

5. 教育に関する遵守事項

我々は、下記基準を遵守し、エステティックの社会的信頼、地位の向上を目指すものとする。

(1) 教育に関する事業者の遵守事項

事業者は、エステティシャンに対し、エステティックの技術、知識等の向上に関する教育を行うものとする。

事業者は、エステティシャンに対し、事業に関連する技術、機器、商品、その他の知識を十分に理解させ、消費者の安全確保に関する教育を十分に行うものとする。

事業者は、エステティシャンに対し、職業人としてのホスピタリティ・マナーを十分に教育し、消費者の満足度の向上を目指すものとする。

事業者は、エステティシャンに対し、業務に関連する法令の知識を理解させ、健全なエステティックの普及に努めさせるべく教育を十分に行うものとする。

(2) 教育に関するエステティシャンの遵守事項

エステティシャンは、エステティックの技術、知識等の向上に努めるものとする。

エステティシャンは、事業に関連する技術、機器、商品、その他の知識を十分に理解し、消費者の安全確保に努めるものとする。

エステティシャンは、職業人としてのホスピタリティ・マナーを最大限発揮し、消費者の満足度の向上に努めるものとする。

エステティシャンは、事業に関連する法令の知識を理解し、健全なエステティックの普及に努めるものとする。

・統一自主基準違反またはその恐れのある場合の対応

1.事実関係の調査

(1)日本エステティック振興協議会各加盟団体(以下「加盟団体」という)は、各団体に加盟するサロン(以下「会員サロン」という)の統一自主基準違反の恐れのある旨の通報があったときあるいはその情報入手したときは、直ちに事実関係の調査を開始することができる。

(2)加盟団体は、事実関係の調査を行うにあたり、通報者のプライバシーに充分配慮し、公正かつ客観的な調査を行うものとする。

2.再発防止策・業務改善計画の提出命令

(1)加盟団体は、事実関係の調査の結果、統一自主基準違反を行った会員サロンに対し、再発防止策及び業務改善計画書の作成・提出を命じることができる。

(2)加盟団体は、前項の再発防止策及び業務改善計画書が不十分と判断した場合には、会員サロンに対し、是正を求めることができる。

3.中止勧告・中止命令

(1)加盟団体は、事実関係を調査した結果、会員サロンの違反行為が認められたときは、直ちに、その行為を行っている会員サロンに対し、その行為の中止を勧告することができる。

(2)会員サロンが前項の中止勧告に従わない場合、加盟団体は、その行為を行っている会員サロンに対し、違反行為の中止を命令することができる。

4.制裁処分

(1)加盟団体は、統一自主基準違反行為を行い、前記各号の業務改善計画書の提出に応じなかったり、中止勧告・中止命令に従わない会員サロンに対し、その団体の定款その他の規則にしたがって制裁処分を行うことができる。

(2)加盟団体が会員サロンに業務改善命令及び制裁処分を行う時は、次の事項を総合的に勘案して決定する。

- 統一自主基準違反行為の違法・不正の程度
- 統一自主基準違反行為の動機、目的
- 統一自主基準違反行為が行われた期間、回数
- 被害発生の有無・程度
- 加盟団体への対応
- その他関連事項

(3)加盟団体は、会員サロンに対する制裁処分を行うにあたり、会員サロンに弁明の機会を与えるものとする。

5.日本エステティック振興協議会への報告

加盟団体は、統一自主基準違反を行った会員サロンに対し前項の制裁処分を行ったときは、処分内容を日本エステティック振興協議会に報告する。