

## 2 消費者に対するアンケート調査結果

### ( 1 ) 調査の目的

エステ・美容医療サービスを利用する消費者の心理・行動パターン・遭遇したトラブルについて明らかにし、トラブル防止のための方策の検討材料とする。

### ( 2 ) 調査の対象及び方法等

#### ア 調査の対象

20歳以上の全国在住男女で、エステ・美容医療サービス利用経験のある者(3,090名)

#### イ 調査の方法

インターネット調査会社のモニターに対し、WEB形式のアンケート調査を実施

#### ウ 調査の時期

平成23年11月21日、22日(2日間)

### ( 3 ) 調査事項

事業者選択時の情報収集媒体

事業者選択時の決め手

事前説明・書面交付の状況/消費者の理解納得度

トラブルの有無とその内容

トラブル発生時の相談先

解約・返金の要望経験の有無

### ( 4 ) 調査結果概要

#### ア 回答者の属性

男女別にみると、男性247名(8.0%)、女性2,843名(92.0%)となっている。また、年代別にみると、20歳代935名(30.3%)、30歳代1,201名(38.9%)、40歳代648名(20.9%)、50歳代215名(7.0%)、60歳代以上91名(2.9%)となり、20~30歳代が約7割を占めている。

図 2 - 1 回答者の男女別構成

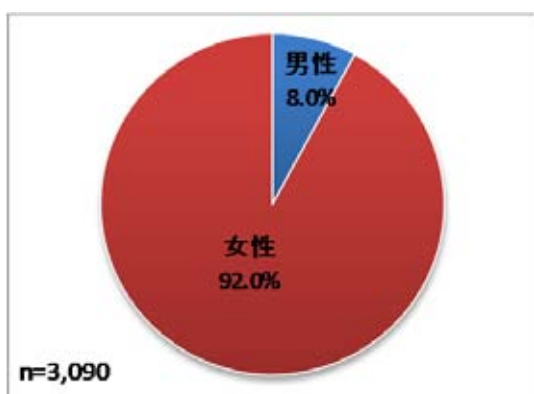
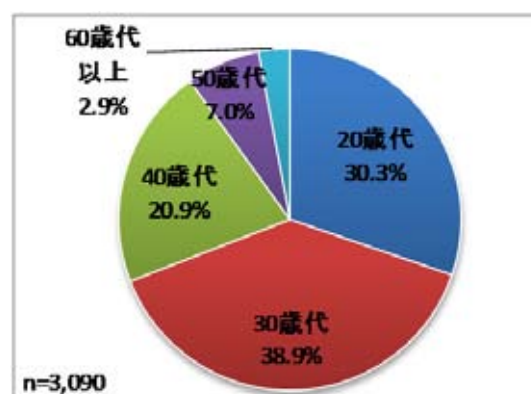


図 2 - 2 回答者の年代別構成



(注) 当委員会調査結果による。

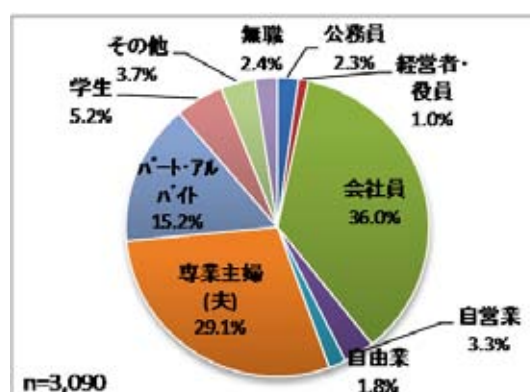
地域別にみると、北海道地方が171名（5.5%）、東北地方が115名（3.7%）、関東地方が1,251名（40.5%）、中部地方が482名（15.6%）、近畿地方が612名（19.8%）、中国地方が140名（4.5%）、四国地方が64名（2.1%）、九州地方が255名（8.3%）となっている。

職業別にみると、会社員が1,111名（36.0%）、専業主婦（夫）が900名（29.1%）、パート・アルバイトが470名（15.2%）、学生が160名（5.2%）、その他が114名（3.7%）となっている。

図 2 - 3 回答者の地域別構成



図 2 - 4 回答者の職業別構成

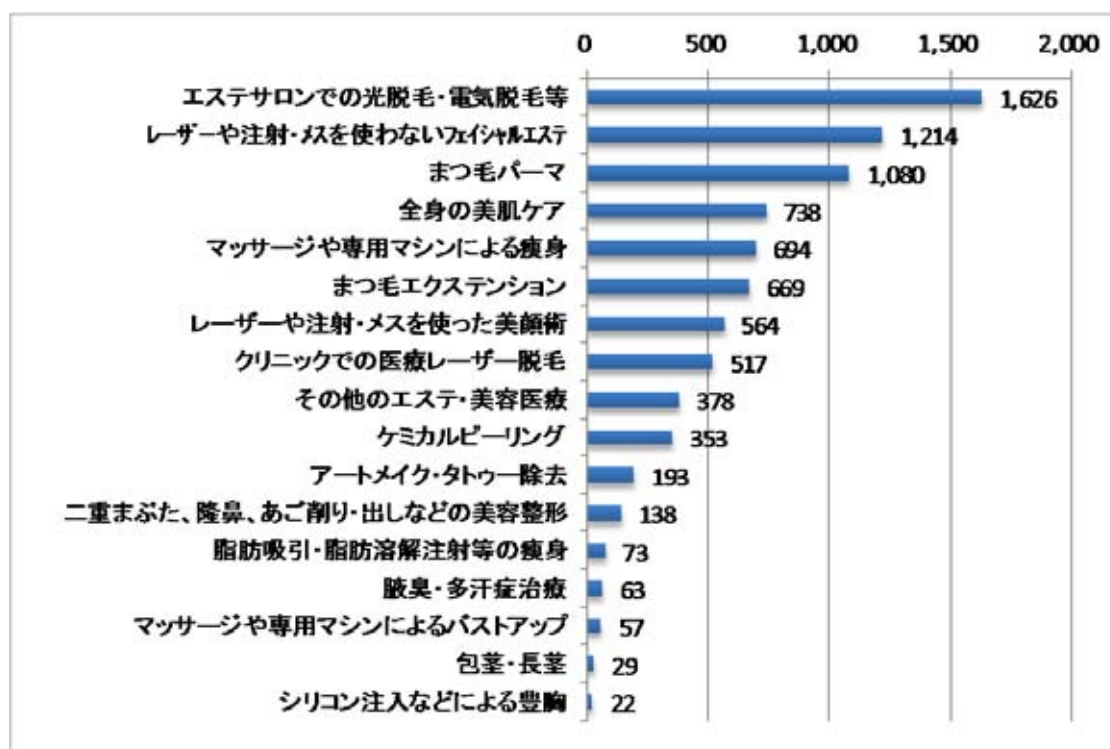


(注) 当委員会調査結果による。

## イ エステ・美容医療サービスの利用経験

利用経験のあるサービス内容は、「エステサロンでの光脱毛・電気脱毛等」が1,626名（52.6%）と最も多く、次いで「レーザーや注射・メスを使わないフェイシャルエステ」1,214名（39.3%）、「まつ毛パーマ」1,080名（35.0%）の順となっている。

図 2 - 5 利用経験のあるサービス内容【複数回答】



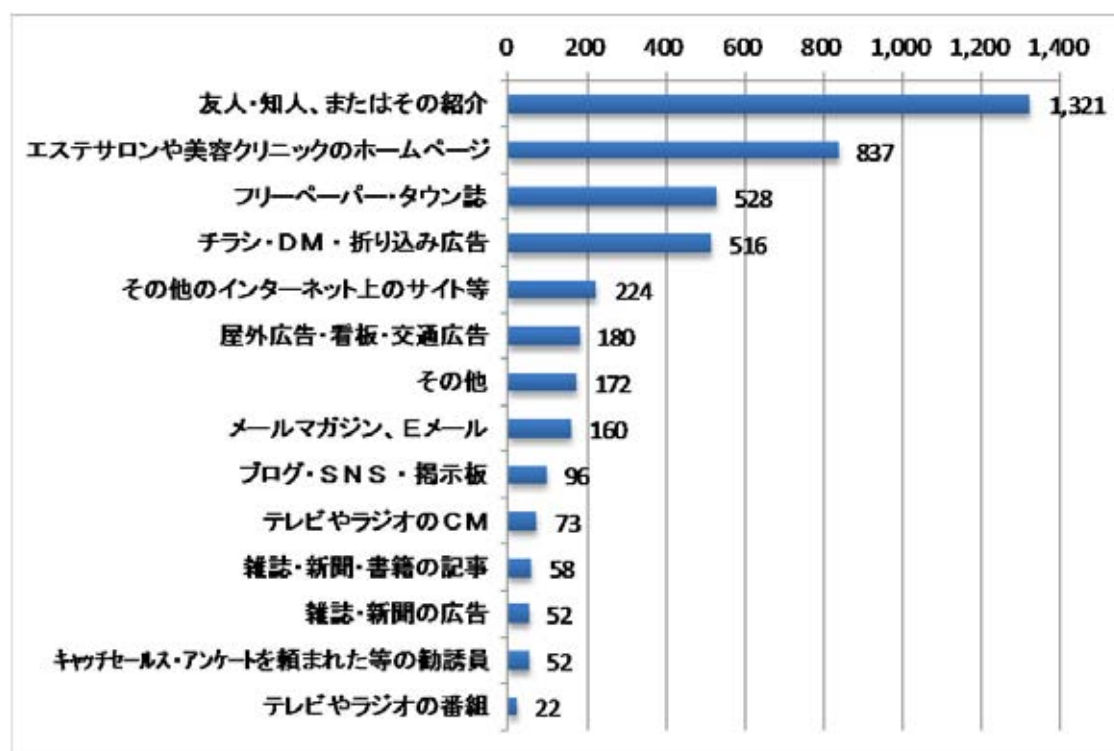
（注）当委員会調査結果による。

## ウ 主な調査結果

### (ア) 事業者選択時の情報収集媒体

施術を受けたエステサロン・美容クリニックを選んだ際、どんな媒体から情報を収集したか聞いたところ、エステ・美容医療サービス全体で見ると、「友人・知人、またはその紹介」が最も多く1,321名（42.8%）で、次いで「エステサロンや美容クリニックのホームページ」が837名（27.1%）、「フリーペーパー・タウン誌」が528名（17.1%）の順となった。

図2 - 6 事業者選択時の情報収集媒体【複数回答】

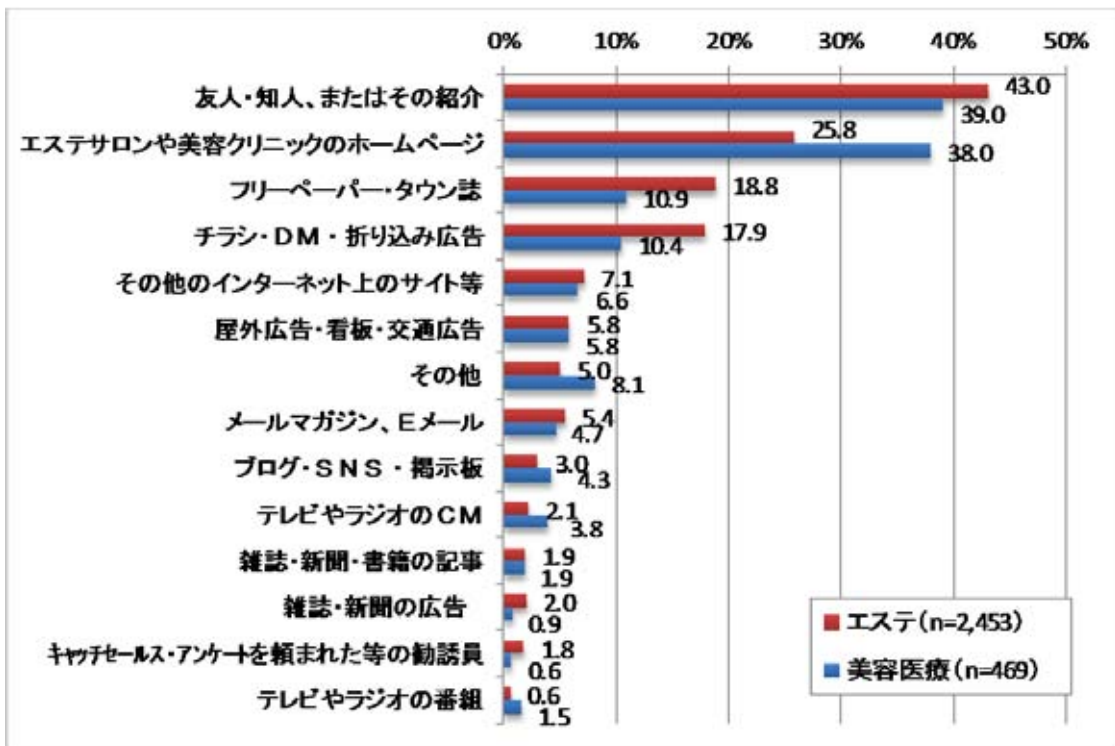


(注) 当委員会調査結果による。

なお、本設問は、利用経験のあるサービスの中から最も施術回数の多かったもの（複数ある際は、さらに直近で受けたもの）について、回答を求めたものである（以下の設問も同様）。

エステ・美容医療サービス別でみた場合も、「友人・知人、またはその紹介」が最も多く（エステ1,055名（43.0%）、美容医療サービス183名（39.0%））、次いで「エステサロンや美容クリニックのホームページ」（エステ633名（25.8%）、美容医療サービス178名（38.0%））、「フリーペーパー・タウン誌」（エステ462名（18.8%）、美容医療サービス51名（10.9%））の順となっている。

図2 - 7 事業者選択時の情報収集媒体【複数回答】  
（エステ・美容医療サービス別）

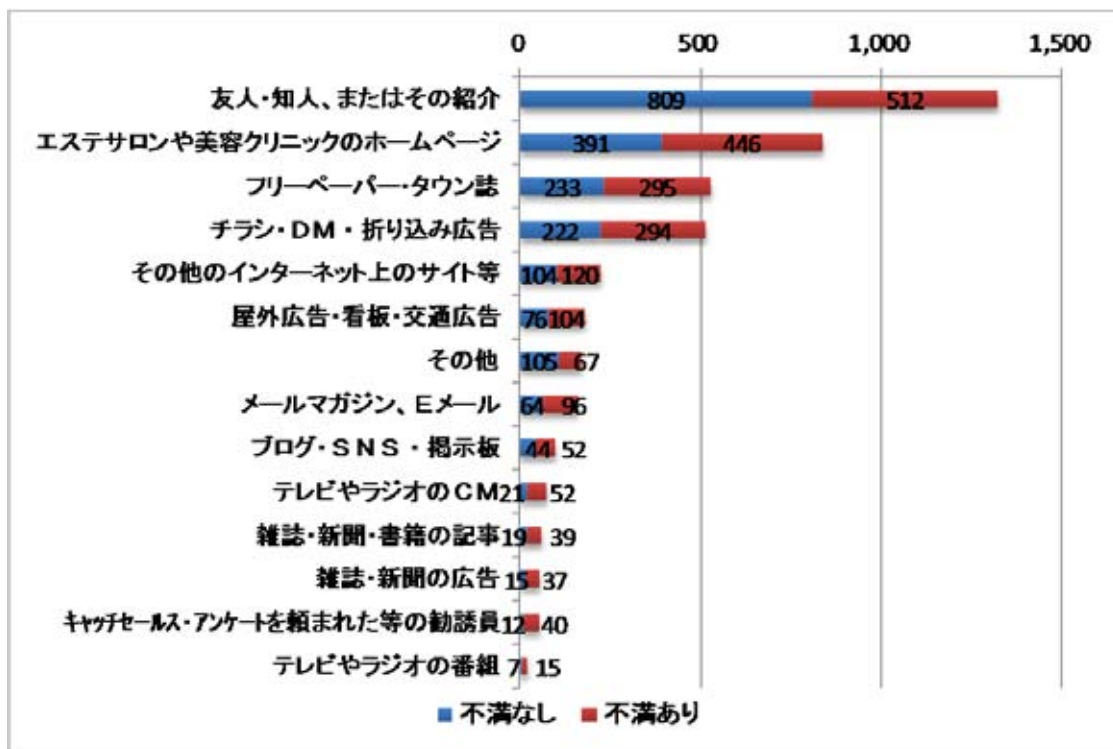


（注）当委員会調査結果による。

(イ) 事業者選択時の情報収集媒体別の不信・不満の有無

事業者選択時の情報収集媒体別に、のちに不信・不満に思うことが生じたかどうかを情報収集媒体上位3位でみると、「友人・知人、またはその紹介」によって情報収集した人で不信・不満があったのは512名(38.8%)だったが、「エステサロンや美容クリニックのホームページ」では446名(53.3%)、「フリーペーパー・タウン誌」では295名(55.9%)と5割以上となっている。

図2 - 8 事業者選択時の情報収集媒体別の不満の有無



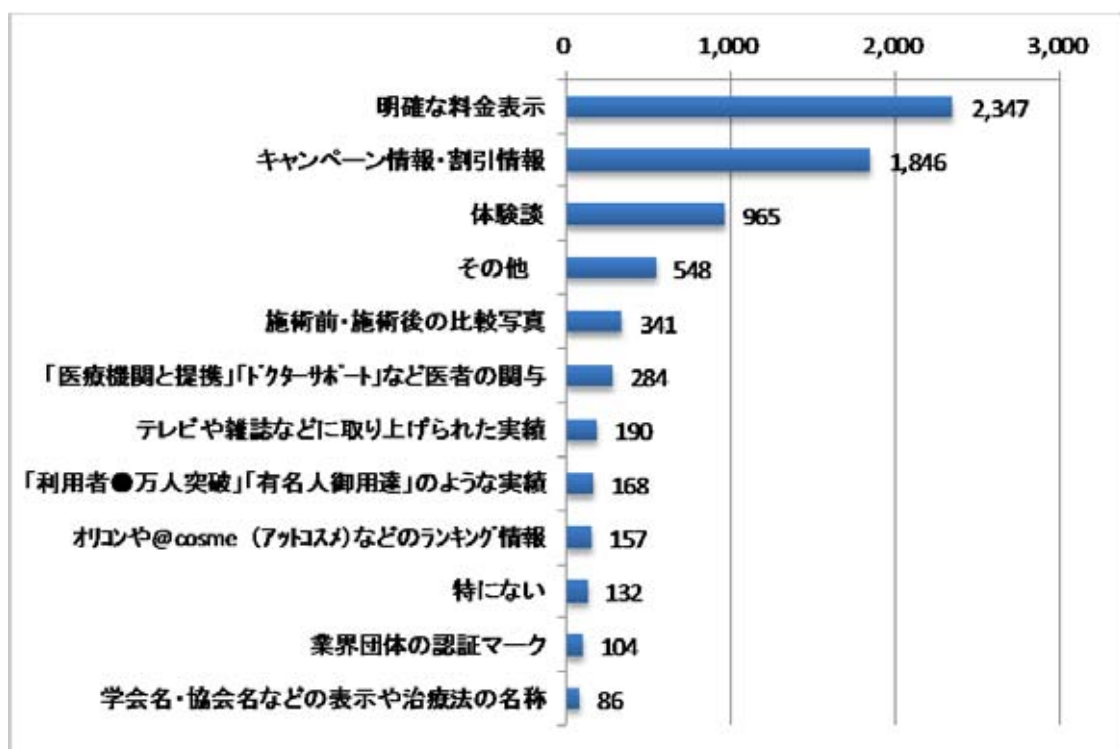
(注) 当委員会調査結果による。

(ウ) 事業者選択時の決め手情報

施術を受けたエステサロン・美容クリニックを選んだ際、どんな情報が決め手となったか聞いたところ、「明確な料金表示」が最も多く2,347名(76.0%)、次いで「キャンペーン情報・割引情報」1,846名(59.7%)、「体験談」965名(31.2%)となった。

一方、「業界団体の認証マーク」104名(3.4%)や「学会名・協会名などの表示や治療法の名称(学会公認・式など)」86名(2.8%)はほとんど参考にされていないことがうかがわれる。

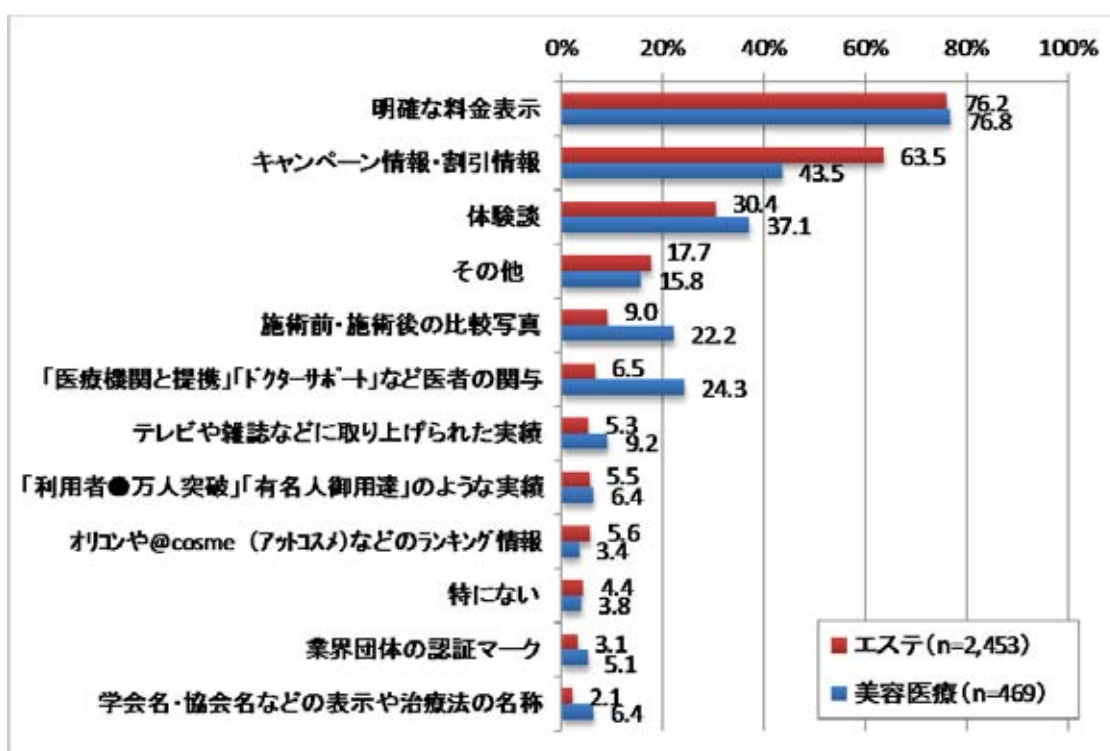
図2-9 事業者選択時の決め手となった情報【複数回答】



(注) 当委員会調査結果による。

エステ・美容医療サービス別でみた場合も、「明確な料金表示」が最も多く（エステ1,868名（76.2%）、美容医療サービス360名（76.8%））、次いで「キャンペーン情報・割引情報」（エステ1,558名（63.5%）、美容医療サービス204名（43.5%））、「体験談」（エステ746名（30.4%）、美容医療サービス174名（37.1%））の順となっている。

図2 - 10 事業者選択時の決め手となった情報【複数回答】  
（エステ・美容医療サービス別）

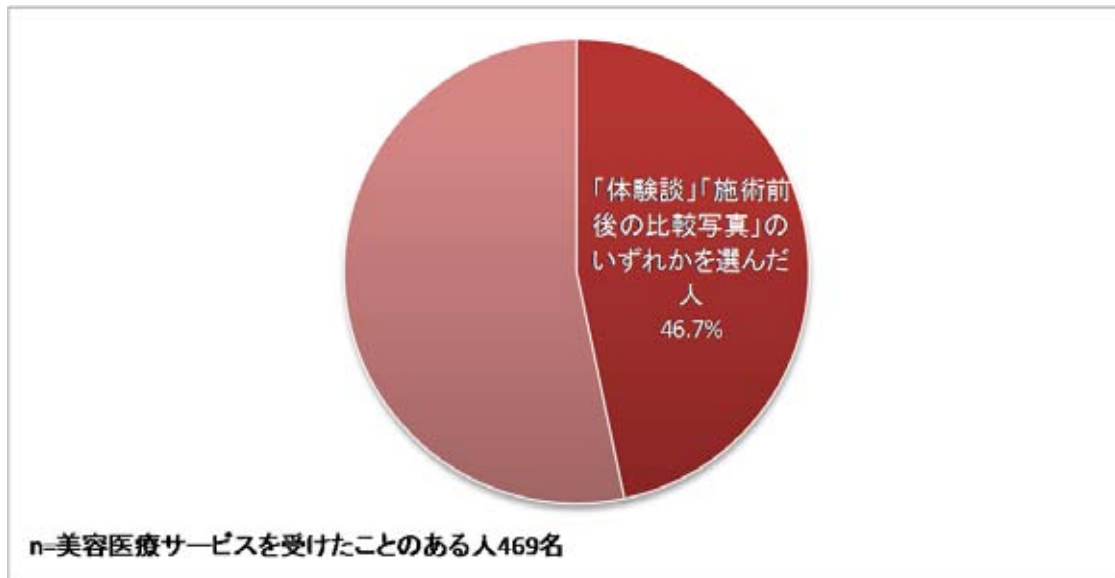


（注）当委員会調査結果による。



美容医療サービスを受けた人が、事業者選択時に決め手となった情報の上位に「体験談」174名（37.1%）、「施術前・施術後の比較写真」104名（22.2%）があがっているが、これらの広告は、医療法で禁止されている。「体験談」「施術前・施術後の比較写真」のいずれかを選んだ人は美容医療サービスサービスを受けた人全体の46.7%にのぼり、多くの人々が医療法違反のおそれのある広告を目にしていることがうかがえる。

図2 - 11 美容医療サービスを受けた人のうち、医療法違反のおそれのある情報が事業者選択時の決め手となった人

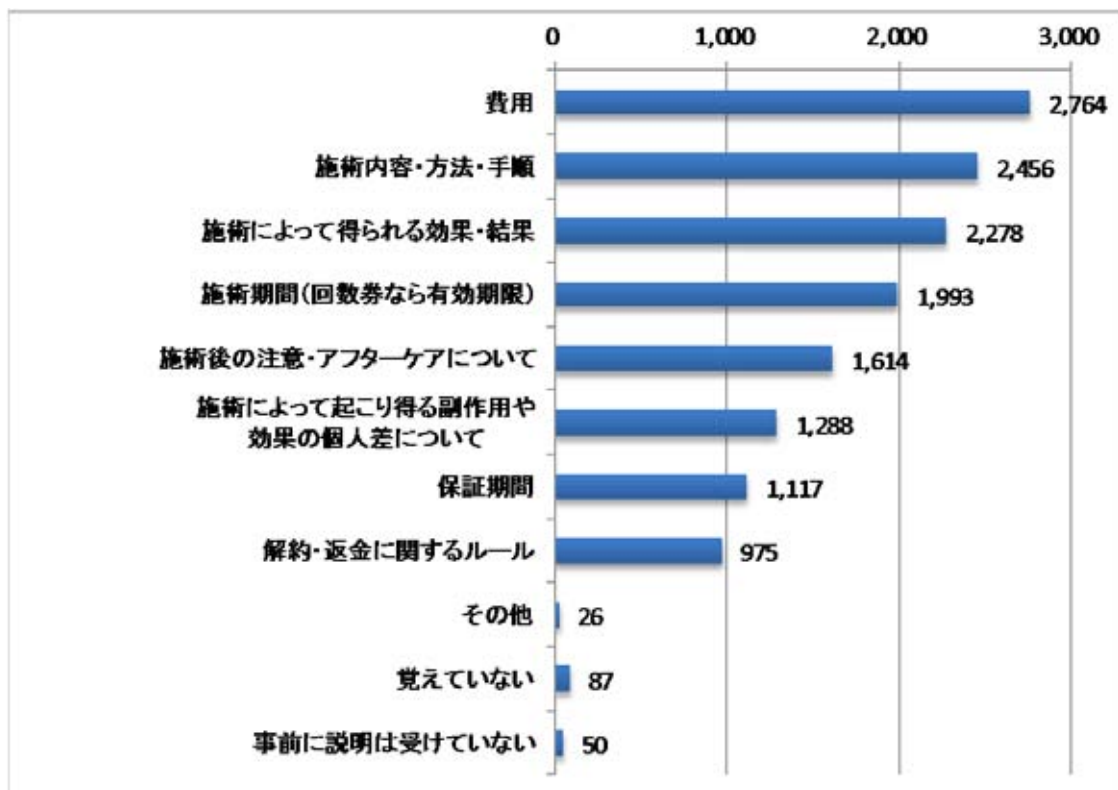


（注）当委員会調査結果による。

(エ) 事前説明・書面交付の状況

エステ・美容医療サービスの施術を受けた際、契約・施術前に事前に説明を受けた内容についてみると、「費用」については2,764名(89.4%)、「施術内容・方法・手順」については2,456名(79.5%)、「施術によって得られる効果・結果」については2,278名(73.7%)が説明を受けたとしているが、「解約・返金に関するルール」については説明を受けたと回答したのは、975名(31.6%)にとどまっている。

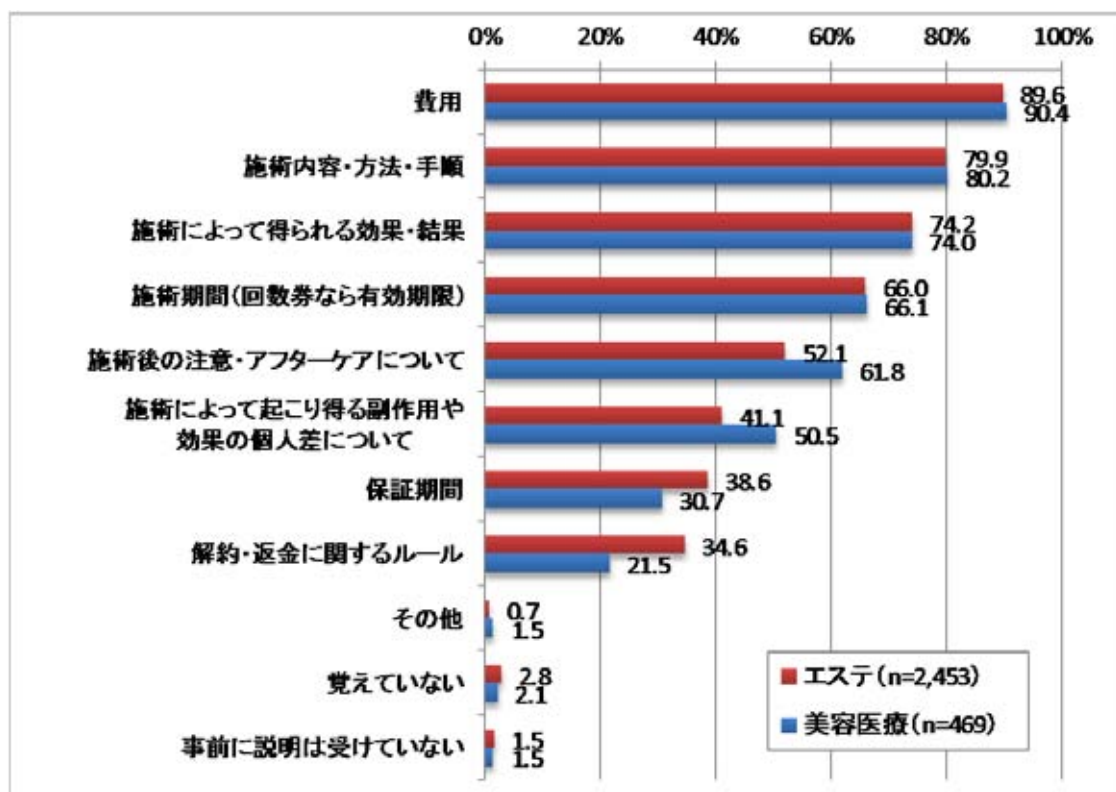
図2 - 12 事前に説明を受けた事項【複数回答】



(注) 当委員会調査結果による。

エステ・美容医療サービス別でみた場合も、「費用」が最も多く（エステ2,199名（89.6%）、美容医療サービス424名（90.4%））、次いで「施術内容・方法・手順」（エステ1,959名（79.9%）、美容医療サービス376名（80.2%））、「施術によって得られる効果・結果」（エステ1,819名（74.2%）、美容医療サービス347名（74.0%））の順となっている。

図2 - 13 事前に説明を受けた事項【複数回答】  
（エステ・美容医療サービス別）

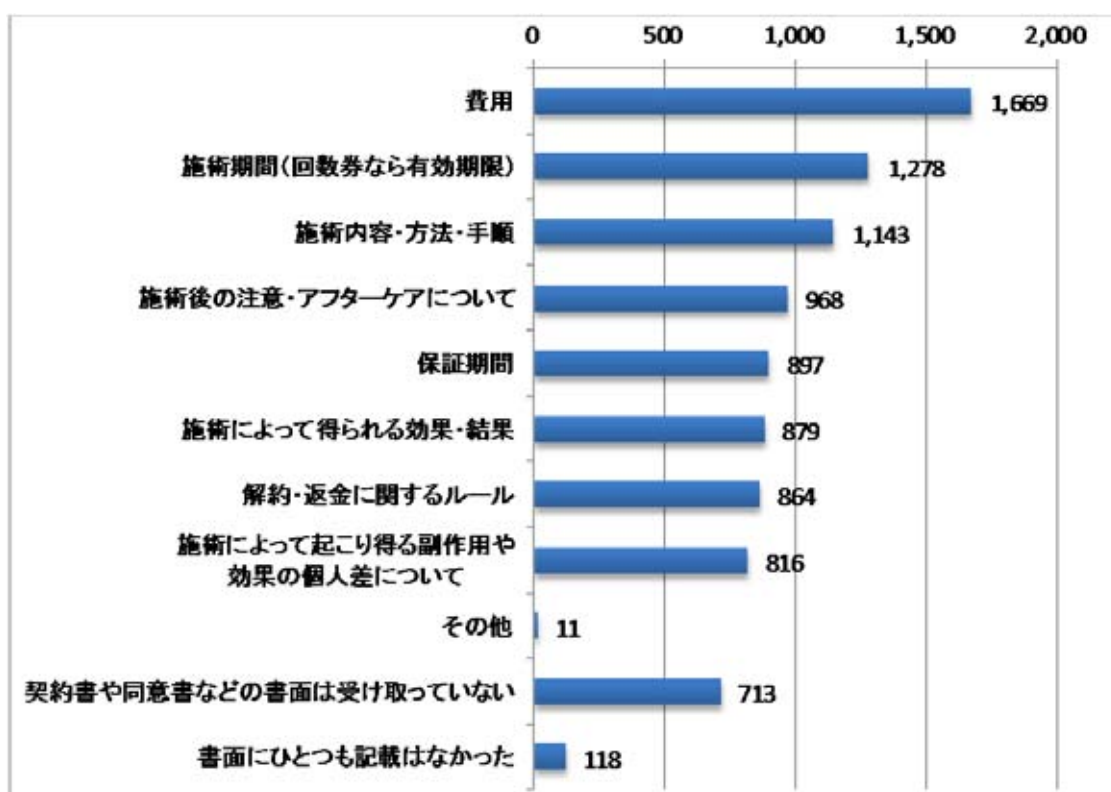


（注）当委員会調査結果による。

事前に説明を受けた事項について、契約書等の書面への記載の有無をみると、「費用」が最も多く1,669名（56.5%）、次いで「施術期間（回数券なら有効期限）」が1,278名（43.3%）、「施術内容・方法・手順」が1,143名（38.7%）の順となっている。

また、「契約書や同意書などの書面は受け取っていない」と回答した人が、713名（24.1%）となっており、約4分の1は、契約書や同意書などの書面を受け取っていないかった。

図2 - 14 事前に説明を受けた事項の書面への記載状況【複数回答】

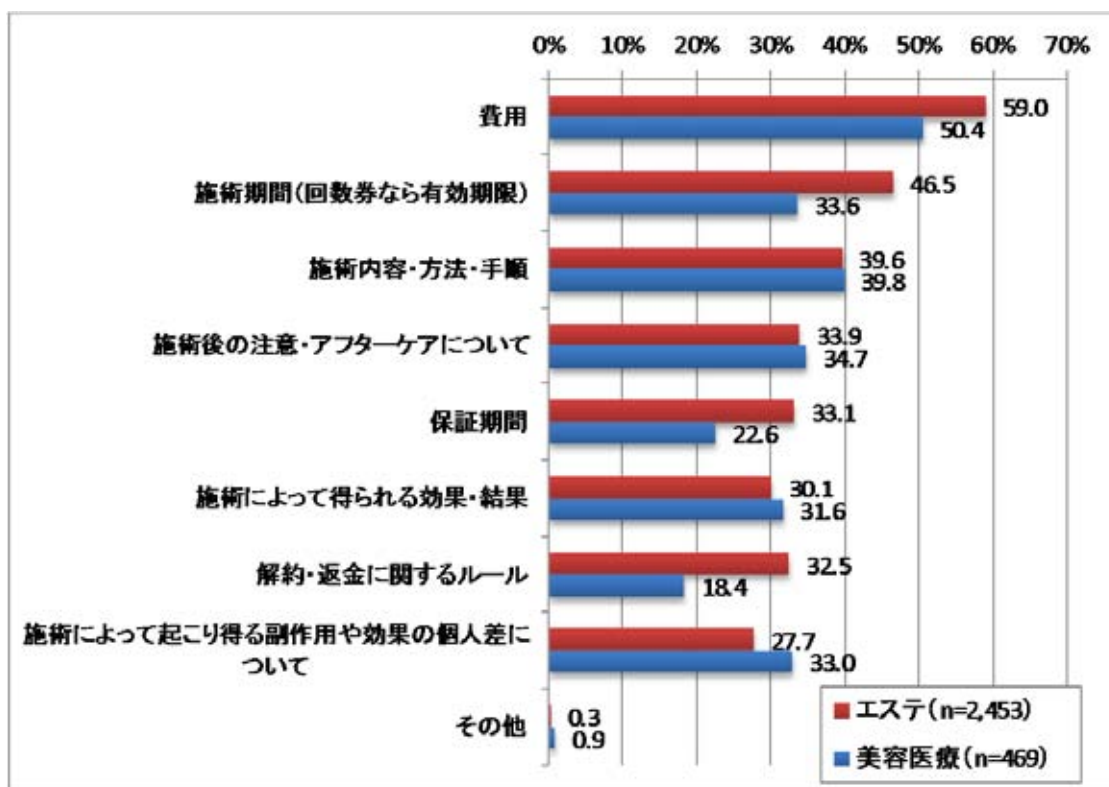


(注) 当委員会調査結果による。

エステ・美容医療サービス別でみた場合、エステは「費用」が最も多く1,385名（59.0%）、「施術期間（回数券なら有効期限）」が1,092名（46.5%）、「施術内容・方法・手順」が929名（39.6%）の順となっている。

一方、美容医療サービスは、「費用」が最も多く228名（50.4%）、「施術内容・方法・手順」が180名（39.8%）、「施術後の注意・アフターケアについて」が157名（34.7%）の順となっている。

図2 - 15 事前に説明を受けた事項の書面への記載状況【複数回答】  
（エステ・美容医療サービス別）

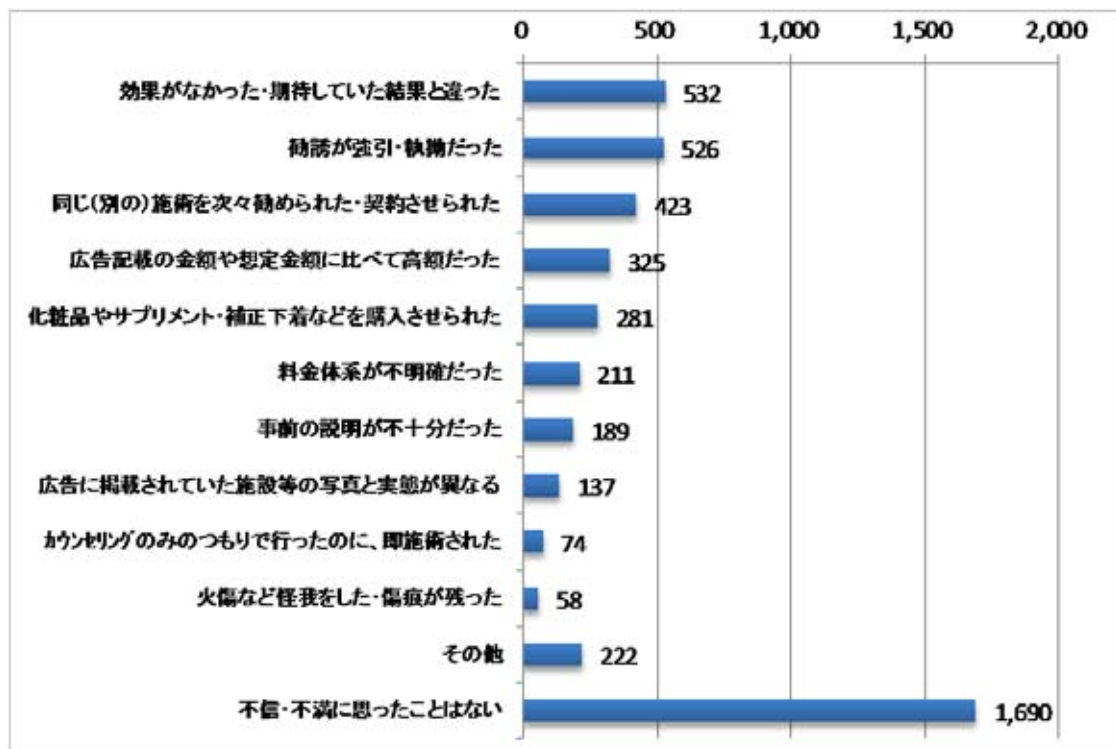


(注) 当委員会調査結果による。

(オ) 不信・不満に思ったことの有無とその内容

施術を受けた際、不信・不満に思ったことのうち、最も多いのは「効果がなかった・期待していた結果と違った」532名(17.2%)で、次いで「勧誘が強引・執拗だった」526名(17.0%)、「同じ施術、または別の施術を次々と勧められた・契約させられた」423名(13.7%)の順であった。

図2 - 16 不信・不満に思ったことの有無とその内容【複数回答】

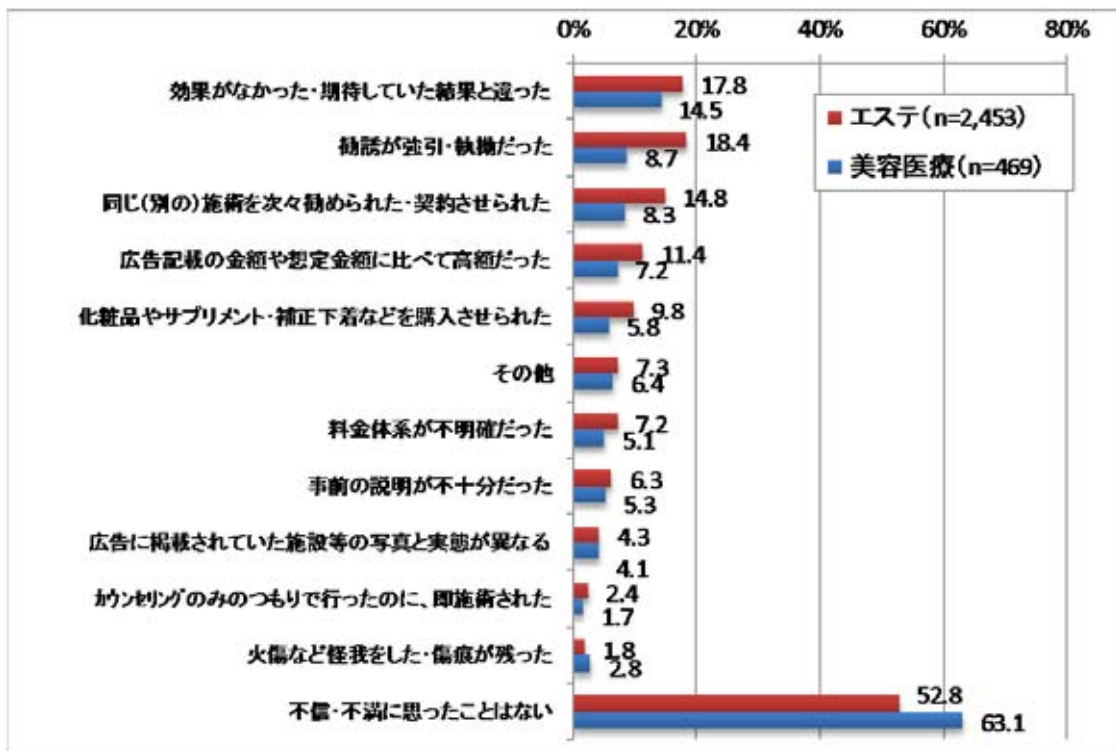


(注) 当委員会調査結果による。

エステ・美容医療サービス別でみた場合、エステは「勧誘が強引・執拗だった」が最も多く452名（18.4%）、「効果がなかった・期待していた結果と違った」が437名（17.8%）、「同じ施術、または別の施術を次々と勧められた・契約させられた」が364名（14.8%）の順となっている。

一方、美容医療サービスは、「効果がなかった・期待していた結果と違った」68名（14.5%）で、「勧誘が強引・執拗だった」41名（8.7%）、「同じ施術、または別の施術を次々と勧められた・契約させられた」39名（8.3%）の順であった。

図2 - 17 不信・不満に思ったことの有無とその内容  
(エステ・美容医療サービス別)

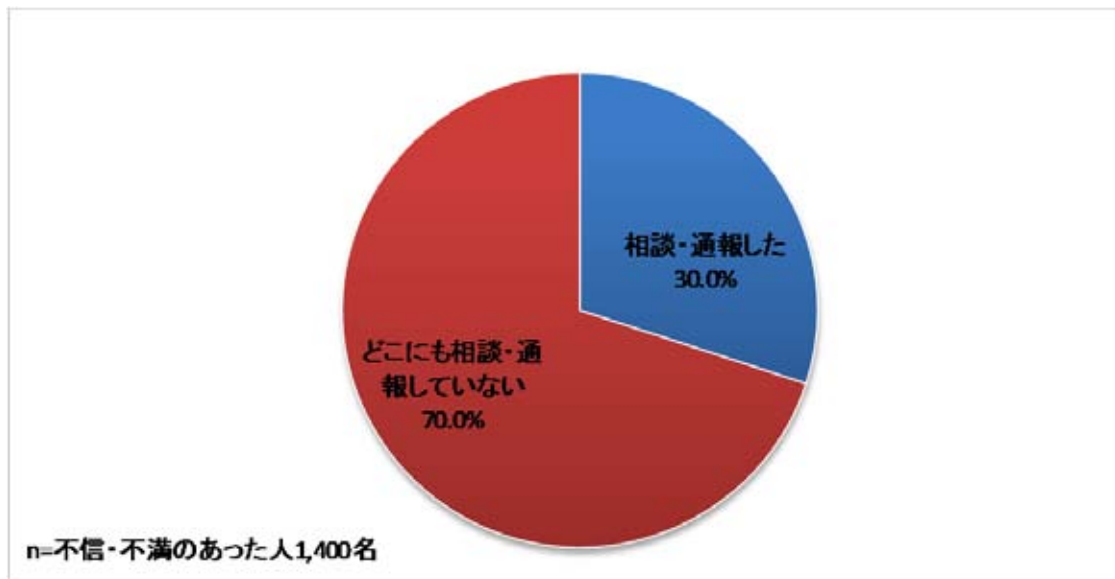


(注) 当委員会調査結果による。

(カ) 不信・不満に思ったことの相談先

施術を受けた際に不信・不満に思ったことの相談・通報状況をみると、「相談・通報した」のが420名(30.0%)、「どこにも相談・通報していない」が980名(70.0%)となっており、7割の人が不信・不満に思ったことがあっても、どこにも相談しない。

図2 - 18 不信・不満に思ったことについての相談の有無

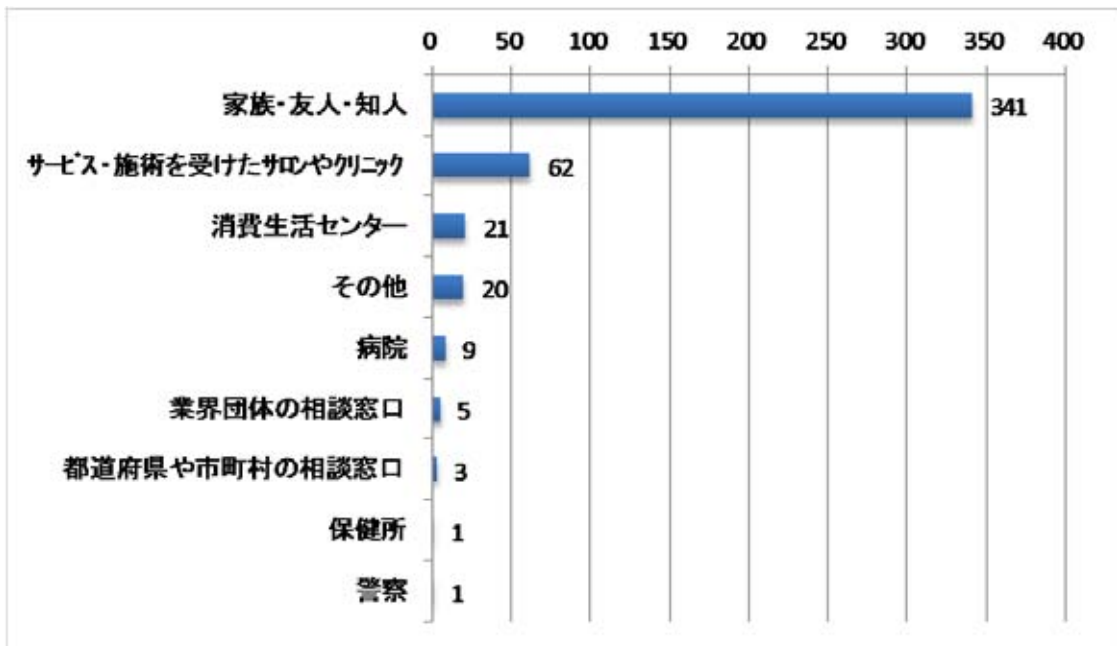


(注) 当委員会調査結果による。



不信・不満に思ったことの相談先についてみると、「家族・友人・知人」が最も多く341名（81.2%）、次いで「サービス・施術を受けたサロンやクリニック（お客様相談窓口含む）」が62名（14.8%）、「消費生活センター」が21名（5.0%）の順となっている。

図2 - 19 トラブル発生時の相談先【複数回答】（相談先）

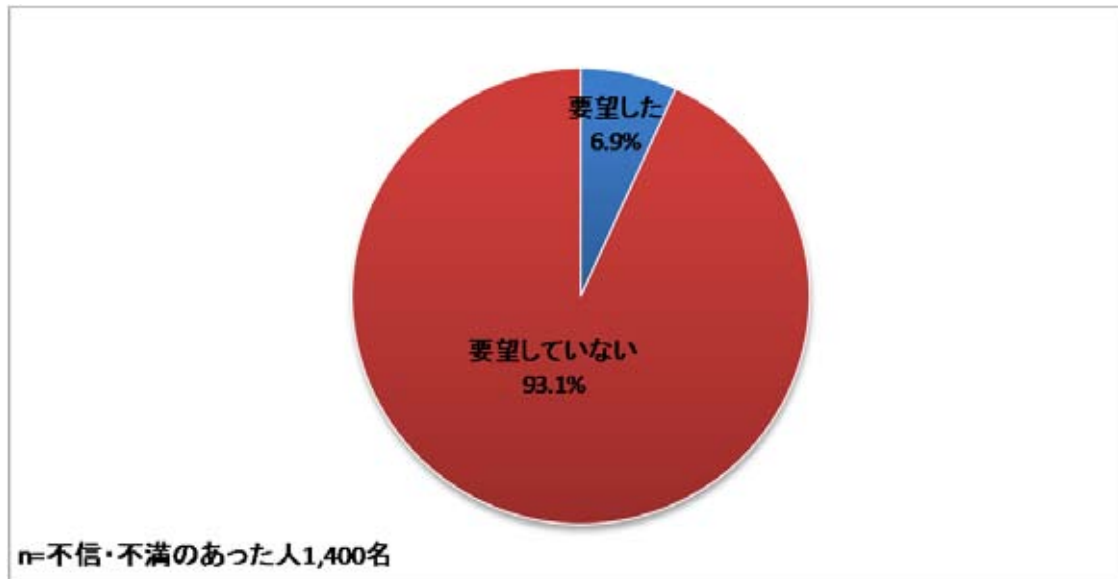


（注）当委員会調査結果による。

(キ) 解約・返金の要望経験の有無

不信・不満に思ったことについて解約・返金を要望した経験の有無についてみると、何らかの不信・不満について「要望した」人が6.9%で、「要望していない」人が93.1%となっており、約9割の人が不信・不満に思った場合でも、解約・返金を要望していない。

図 2 - 20 解約・返金の要望経験の有無



(注) 当委員会調査結果による。

### 3 都道府県に対するアンケート調査結果

#### (1) 調査の目的

行政機関における関係法令（景表法、特商法、医療法、美容師法等）の執行状況及び関係部局間の連携状況等の実態を把握し、行政機関が取り組むべき措置等を検討するための判断材料とする。

#### (2) 調査の対象及び方法等

##### ア 調査の対象

エステ・美容医療サービスに関する相談件数の多い上位10都道府県（北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、大阪府、兵庫県、福岡県）の消費者行政担当課

上記10都道府県内の9政令市及び2特別区（札幌市、さいたま市、千葉市、世田谷区、新宿区、横浜市、浜松市、名古屋市、大阪市、神戸市、福岡市）の医療・保健衛生担当課（医師法・医療法・美容師法の所管課）

##### イ 調査の方法

上記対象に対し、書面による調査（調査票を配布・回収）を実施した。

##### ウ 調査の時期

平成23年11月中旬から同年12月上旬

#### (3) 調査事項

##### ア 消費者行政担当課に対する調査

特商法・景表法の処分等の状況  
関係部局への情報提供の状況

##### イ 医療・保健衛生担当課に対する調査

医療広告に関する処分等の状況  
健康被害に係る情報の取扱状況  
事業者に対する指導等の状況

(4) 調査結果概要

ア 消費者行政担当課に対する調査

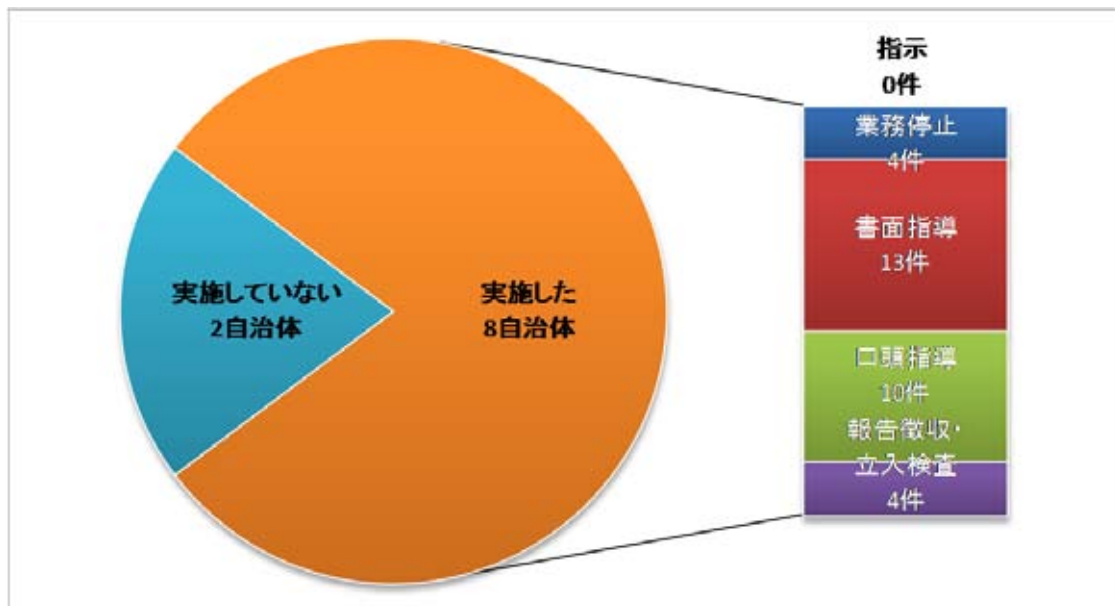
(ア) 消費者行政担当課における行政処分等の状況

10都道府県におけるエステ・美容医療サービスに係る特商法及び景表法による処分・指導等の状況（平成21年度～23年度上期）をみると、以下のとおりである。

エステに係る特商法の処分・指導等状況をみると、処分・指導等を行っているのは8自治体であり、業務停止2自治体（4件）、書面指導4自治体（13件）、口頭指導4自治体（10件）、報告徴収・立入検査2自治体（4件）となっている。

なお、行政処分等に至った事例としては、「長時間勧誘を行ったり、友人にも強引にアポを入れさせたりした」といった長時間勧誘や「うちのエステなら痩せない人はいないと言っても過言ではないなどと言って勧誘した」といった不実告知等がみられた。

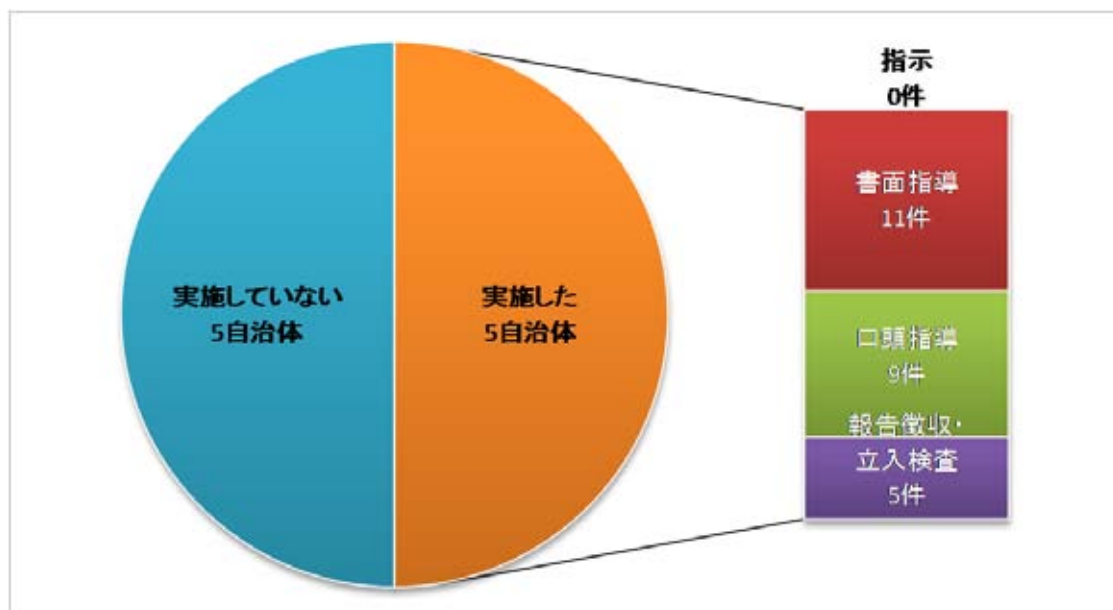
図3-1 エステに係る特商法の処分・指導等状況



(注) 当委員会調査結果による。

エステに係る景表法の処分・指導等状況をみると、処分・指導等を行っているのは半数の5自治体であり、書面指導4自治体（11件）、口頭指導3自治体（9件）、報告徴収・立入検査2自治体（5件）となっている。

図3 - 2 エステに係る景表法の処分・指導等状況

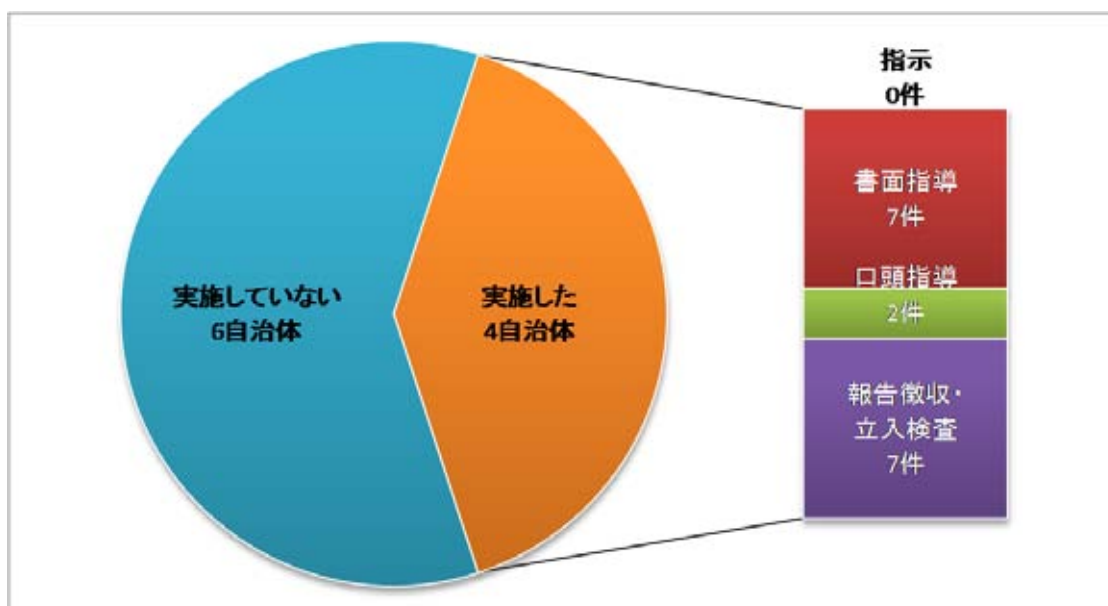


(注) 当委員会調査結果による。

他方、美容医療サービスに係る景表法の処分・指導等状況を見ると、処分・指導等を行っているのは4自治体であり、書面指導2自治体(7件)、口頭指導2自治体(2件)、報告徴収・立入検査2自治体(7件)となっている。

なお、行政指導等に至った事例としては、「広告情報紙とネットサイト上のエステサロン店広告において「県庁認可の協同組合推奨」「厚生労働省基準に基づいた新脱毛」と根拠が不明な表示がみられた」といった優良誤認のおそれがあるものなどがみられた。

図3 - 3 美容医療サービスに係る景表法の処分・指導状況



(注) 当委員会調査結果による。

美容医療サービスに係る特商法の処分・指導等状況を見ると、エステについては前述のとおり8自治体において処分実績があるが、美容医療サービスについては2自治体のみである。

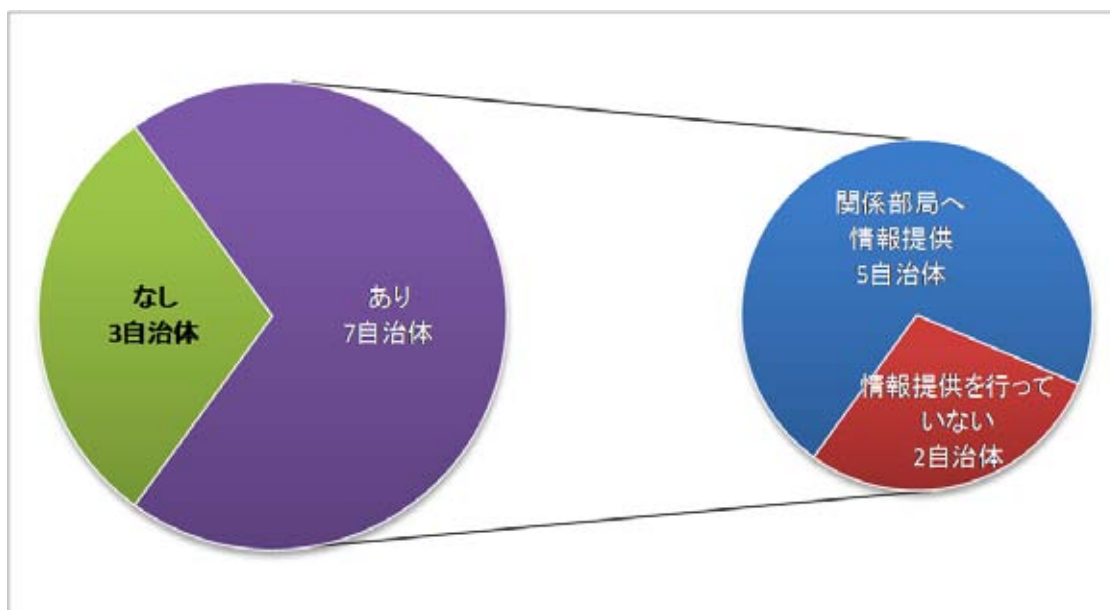
この点について、特商法の処分実績がない自治体に、その理由を確認したところ、「処分・指導が必要と思われる被害事例がない」、「医療機関に係る苦情相談等については、関係法に基づく指導等を優先されることが望ましい」との回答であった。

#### (イ) 消費者行政担当課における関係部局等との連携状況

消費者行政担当課において、エステ・美容医療サービスに関する消費者トラブルについて、医師法・美容師法等への違反が疑われる情報があるか確認したところ、7自治体が「あり」と回答しており、その具体的な例は「医師免許のない者のレーザー使用（医師法違反）」や「美容師免許のない者のまつ毛エクステンション施術（美容師法違反）」等であった。

なお、当委員会が「なし」と回答している3自治体の危害情報（平成22年度）について確認したところ、医師法や美容師法違反のおそれがある情報も散見された。

図3 - 4 エステ・美容医療サービスに関する消費者トラブルのうち医師法・美容師法等への違反が疑われる情報の有無



(注) 当委員会調査結果による。

また、消費者行政担当部局において把握したエステ・美容医療サービスに関する消費者トラブルの関係部局等への情報提供の状況を確認したところ、情報提供を行った5自治体のうち、自治体内の医療・保健衛生担当部局（保健所含む）に情報提供を行ったのが4自治体、公正取引委員会・消費者庁への情報提供を行ったのが1自治体であった。

なお、情報提供を行っていない2自治体にその理由を確認したところ、情報提供者（相談者）に対して直接保健所への通報を勧めているため、との回答であった。

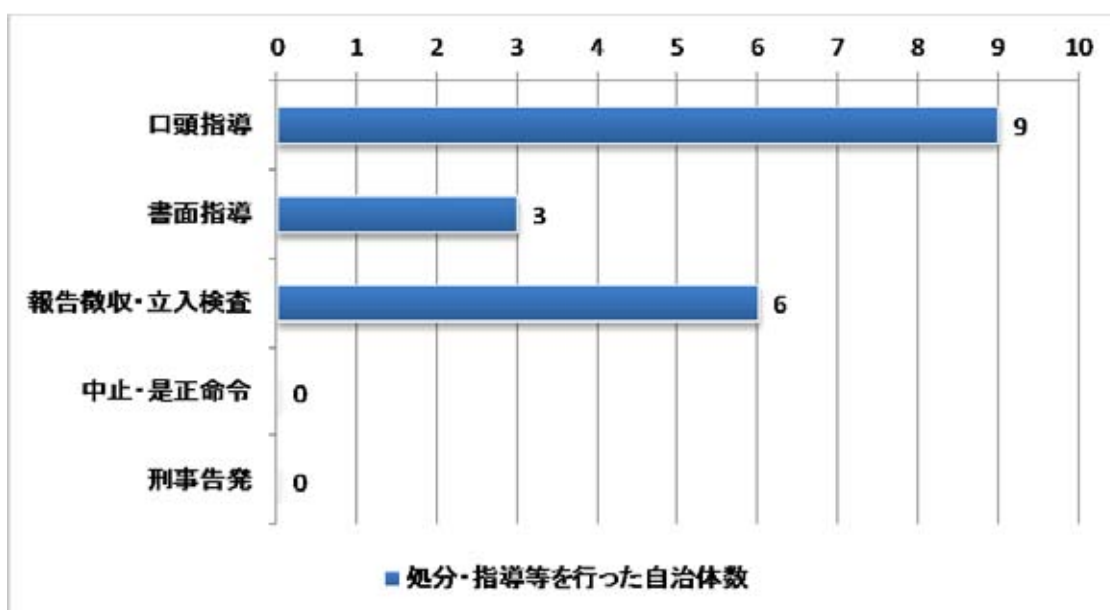
## イ 医療・保健衛生担当課に対する調査

### （ア）医療・保健衛生担当課における医療広告等に関する行政処分等の状況

9政令市・2特別区における医療広告に関する医療法に基づく処分・指導等の状況（平成21年度～23年度上期）をみると、口頭指導を行っているのは9自治体、書面指導を行っているのは3自治体、報告徴収・立入検査を行っているのは6自治体で、中止・是正命令、刑事告発を行っている自治体はみられなかった。

なお、医療広告に関する行政処分等を特に実施していない2自治体にその理由を確認したところ、「処分・指導が必要と思われる事例がない」（2自治体）との回答であった。

図3 - 5 医療広告に関する医療法に基づく処分・指導等の状況



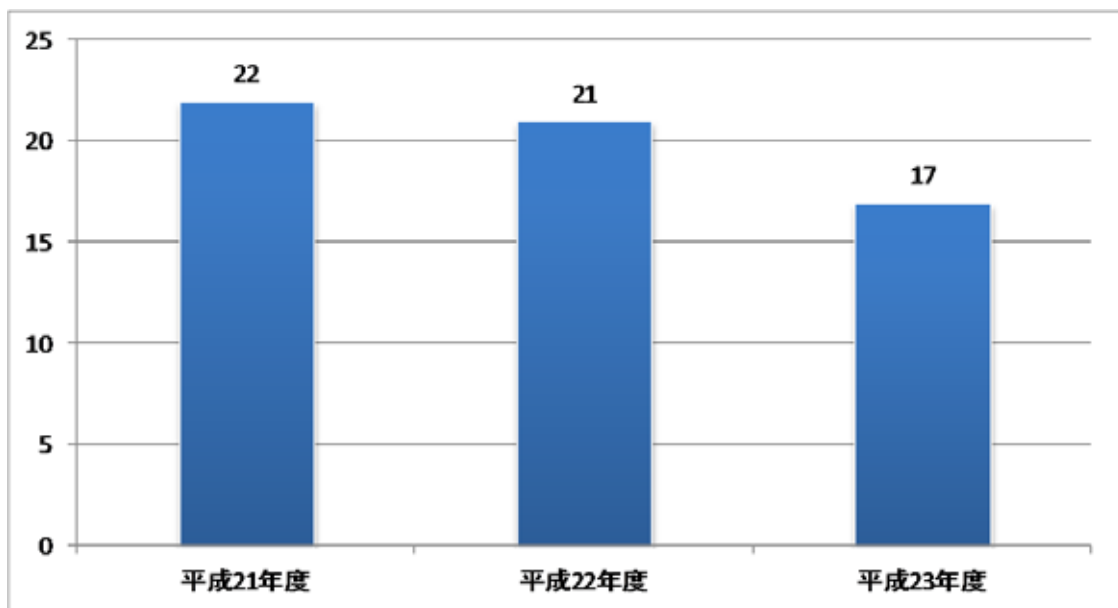
（注）当委員会調査結果による。

また、医療広告に係る法令遵守等のために実施している施策について確認したところ、「医療広告の収集・確認」（4自治体）、「消費生活担当部局との情報交換」（2自治体）のほか、「診療所の開設時に医療広告の適法化を資料配布により啓発」（1自治体）、「事業者等からの問合せにより、広告の事前審査」（1自治体）等が挙げられている。

（イ）医療・保健衛生担当課における健康被害に係る情報等の状況

エステ・美容医療サービスに関する消費生活相談（危害情報）のうち医師法等の法令違反のおそれがある施術として、「脱毛」「アートメイク」「まつ毛エクステンション」等が代表的なものとして挙げられるが、これら施術に関する健康被害に係る情報の件数（平成21年度～23年度上期）をみると、21年度は22件、22年度は21件であるが、23年度は4月から9月までの6か月間で17件に達している。

図3 - 6 「脱毛」「アートメイク」「まつ毛エクステンション」等に関する健康被害情報の件数



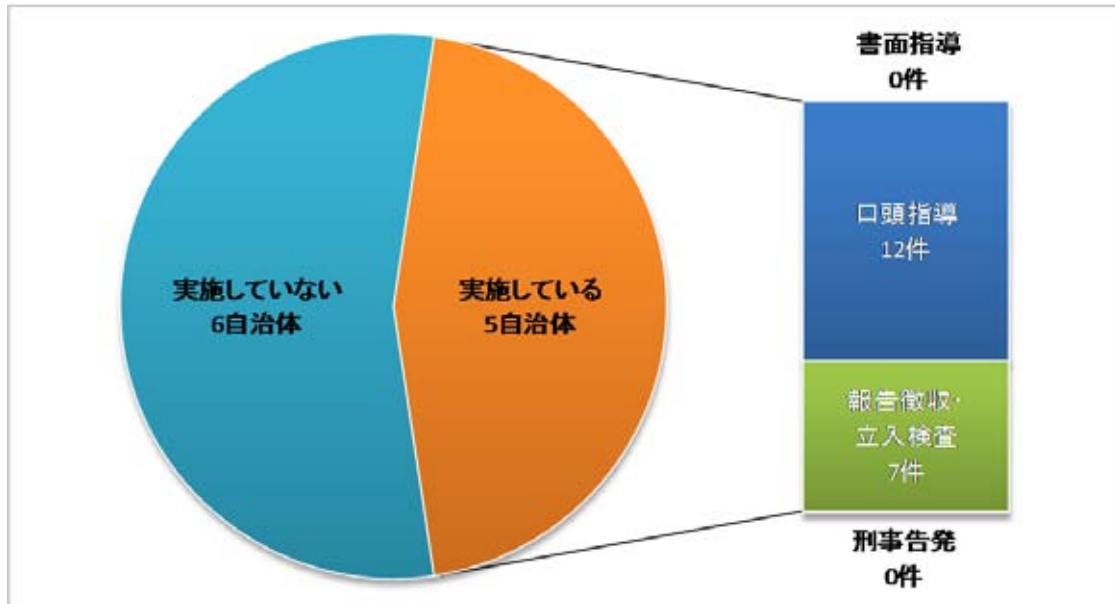
（注）当委員会調査結果による。なお、平成23年度は4月から9月までの期間。

また、「脱毛」「アートメイク」「まつ毛エクステンション」に係る医師法・美容師法等の行政指導等の状況を見ると、以下のとおりである。



「脱毛」についてみると、処分・指導等を行っているのは5自治体であり、口頭指導3自治体（12件）、報告徴収・立入検査5自治体（7件）となっている。

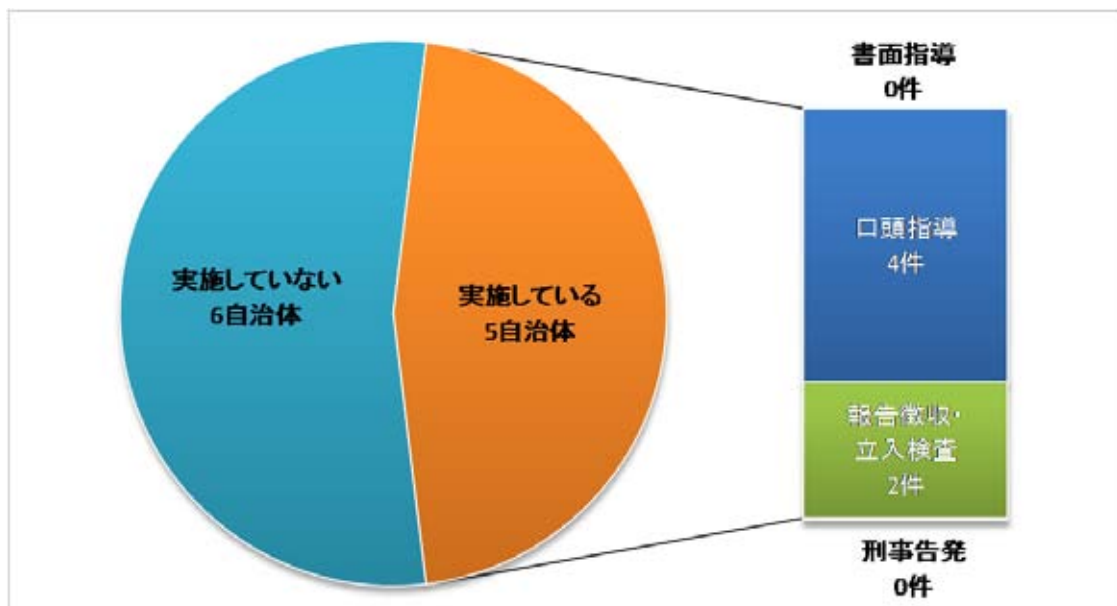
図3 - 7 - 「脱毛」に係る医師法・美容師法等の行政指導等状況



（注）当委員会調査結果による。

「アートメイク」についてみると、処分・指導等を行っているのは5自治体であり、口頭指導4自治体（4件）、報告徴収・立入検査2自治体（2件）となっている。

図3 - 7 - 「アートメイク」に係る医師法・美容師法等の行政指導等状況

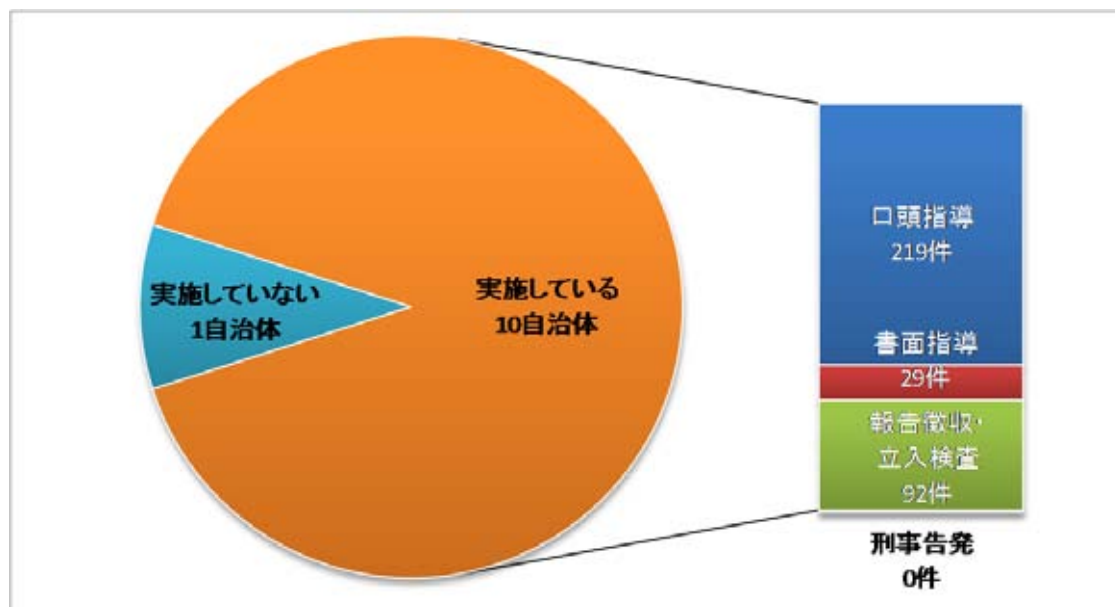


（注）当委員会調査結果による。

「まつ毛エクステンション」についてみると、処分・指導等を行っているのは10自治体であり、書面指導4自治体（29件）、口頭指導8自治体（219件）、報告徴収・立入検査8自治体（92件）となっている。

なお、平成21年度に厚生労働省より通知（「まつ毛エクステンションによる危害防止の周知及び指導・監督の徹底について」（平成22年2月18日 健衛発0218第1号））が出され、危害防止の徹底の要請を再度受けたこともあり、脱毛、アートメイクに比べると、行政指導等は活発に行われている。

図3 - 7 - 「まつ毛エクステンション」に係る医師法・美容師法等の行政指導等状況



（注）当委員会調査結果による。