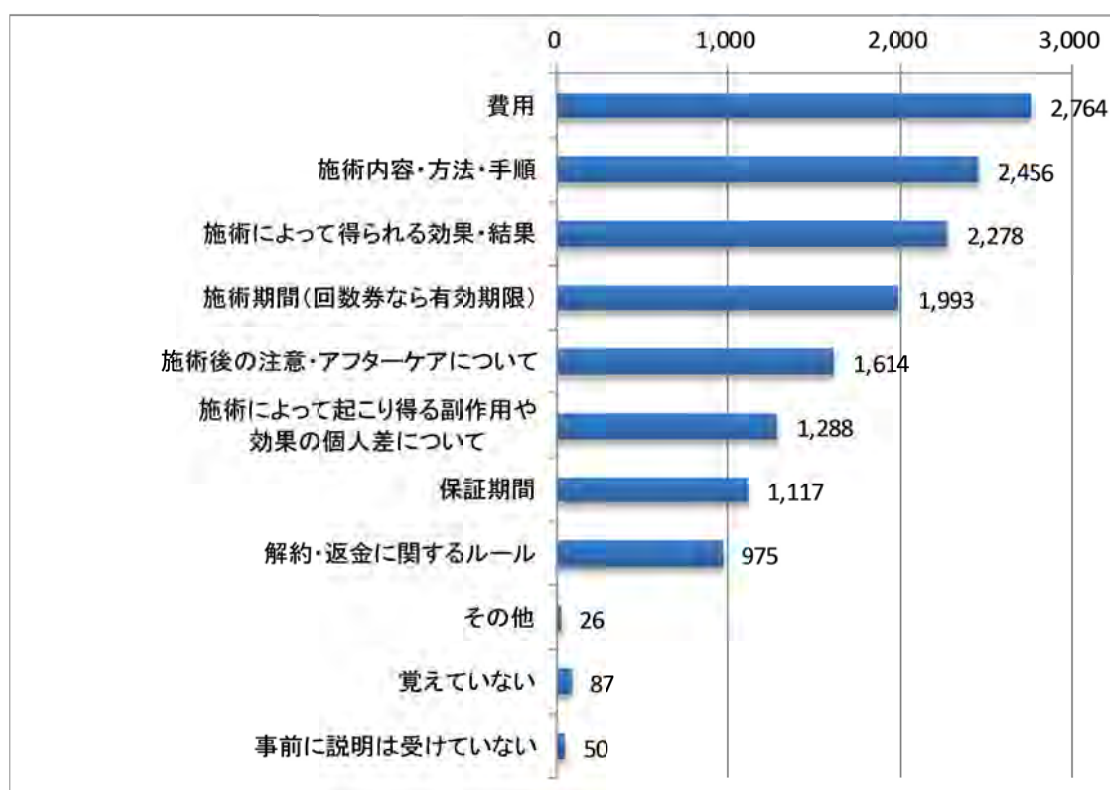


(エ) 事前説明・書面交付の状況

- 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。

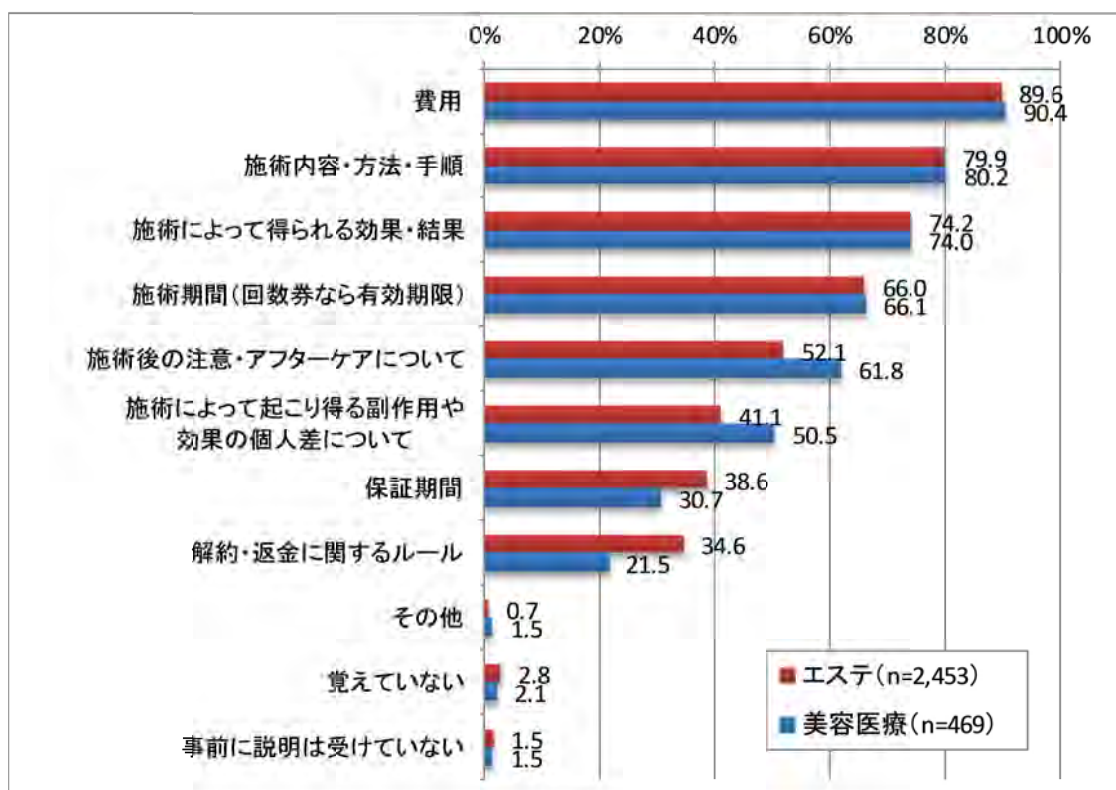
図 2 - 12 事前に説明を受けた事項【複数回答】



(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）

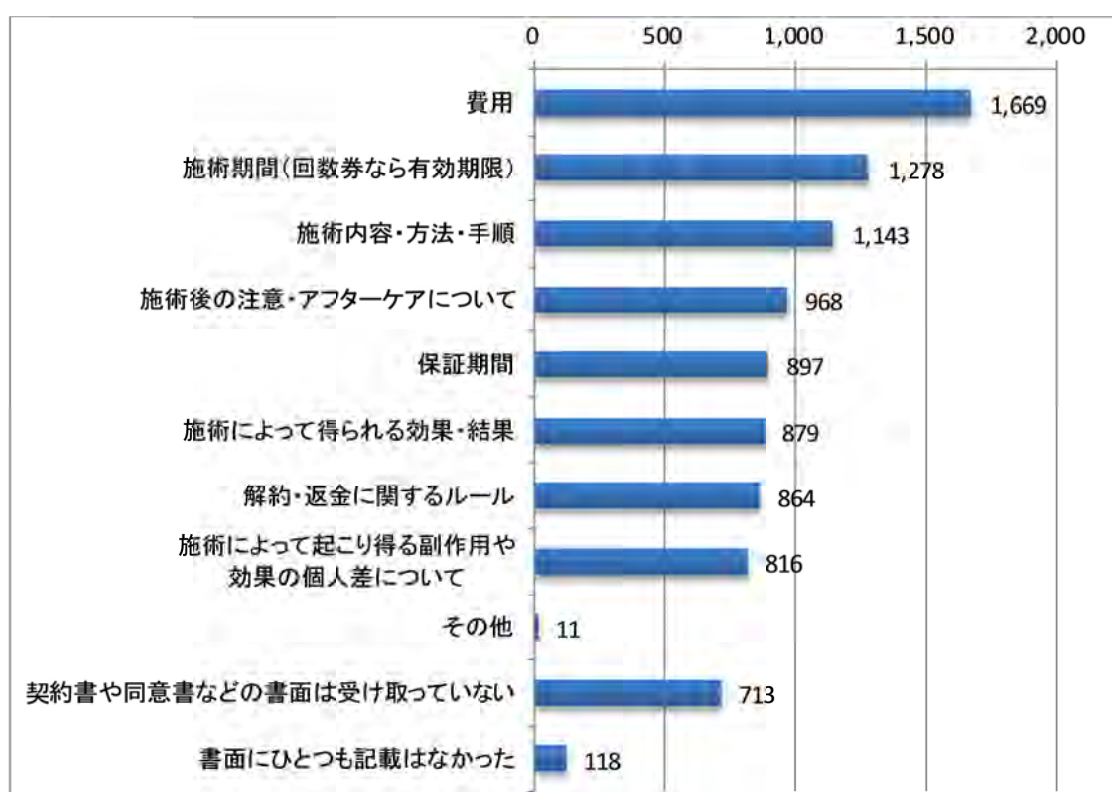


（注）当委員会調査結果による。

- 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】

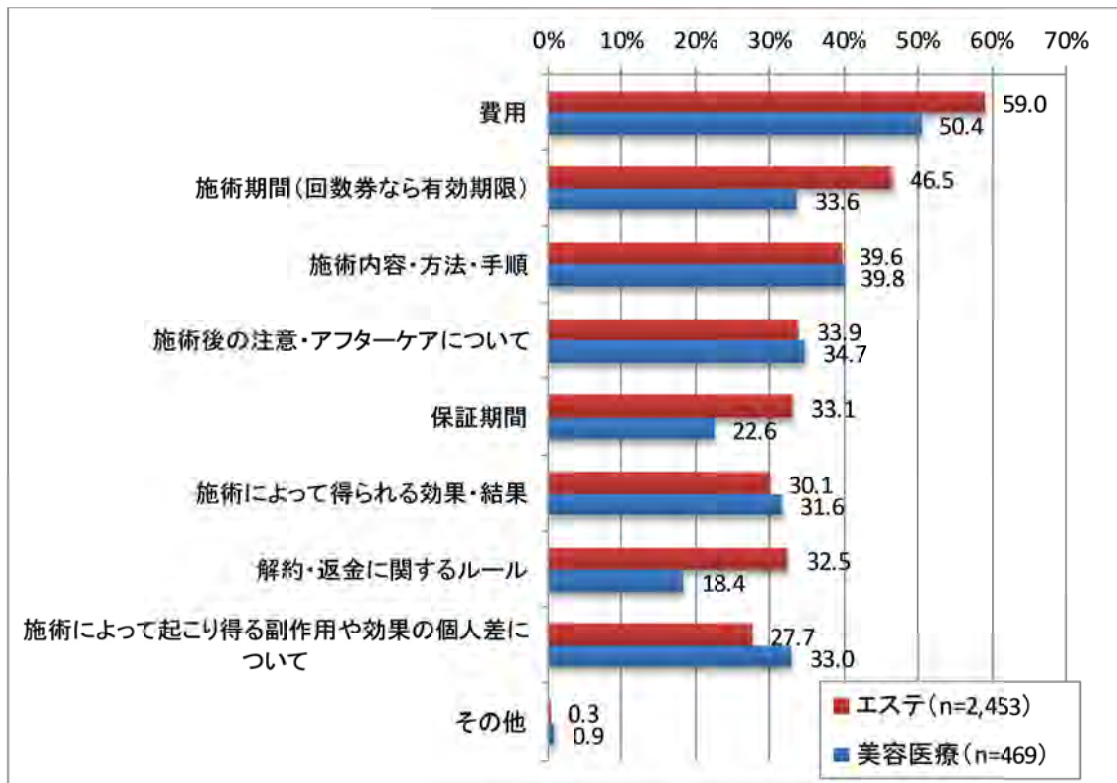


（注）当委員会調査結果による。

○ 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）

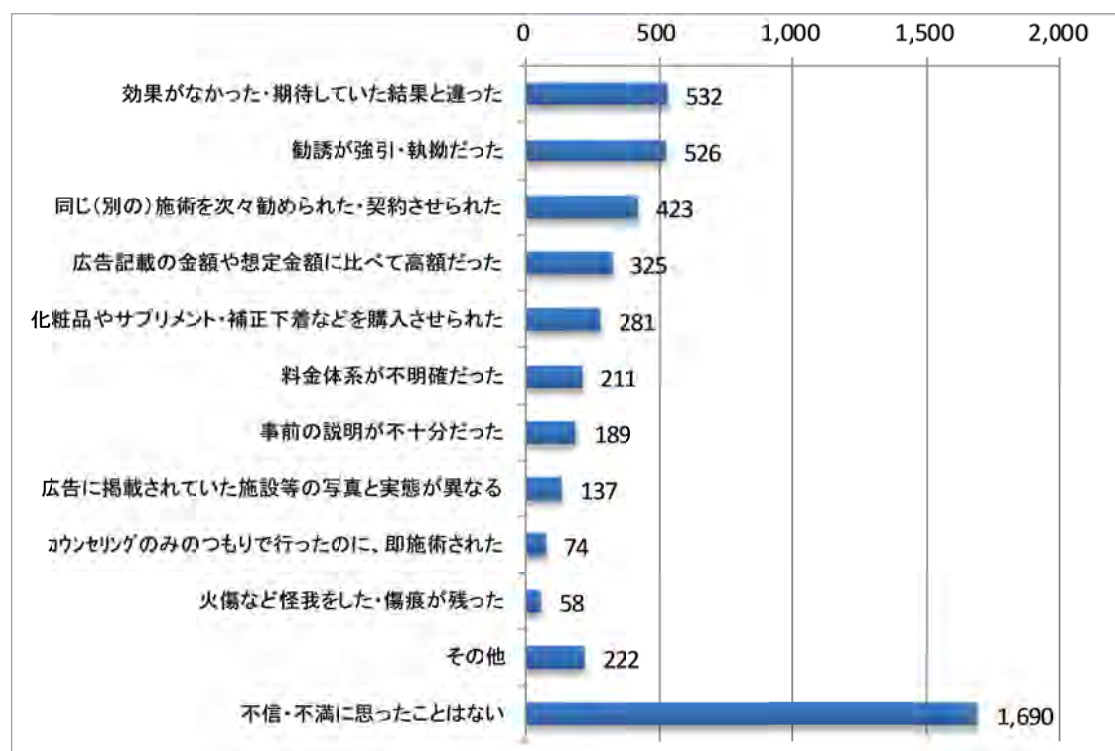


（注）当委員会調査結果による。

(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】



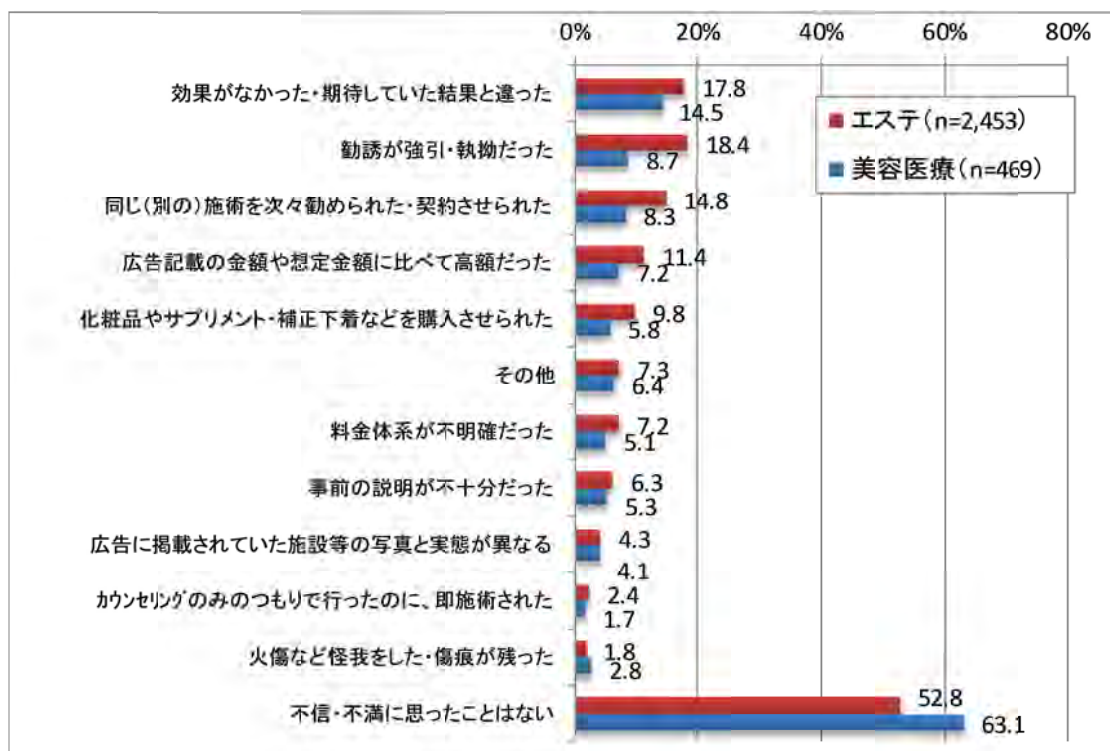
(注) 当委員会調査結果による。

○ 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）

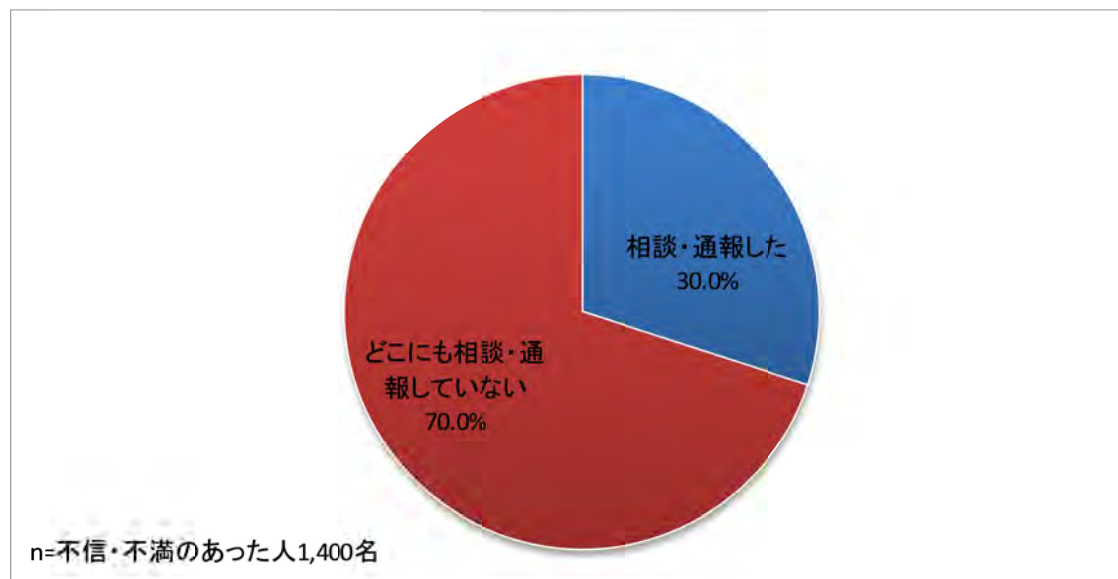


（注）当委員会調査結果による。

(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・通報状況を見ると、「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。

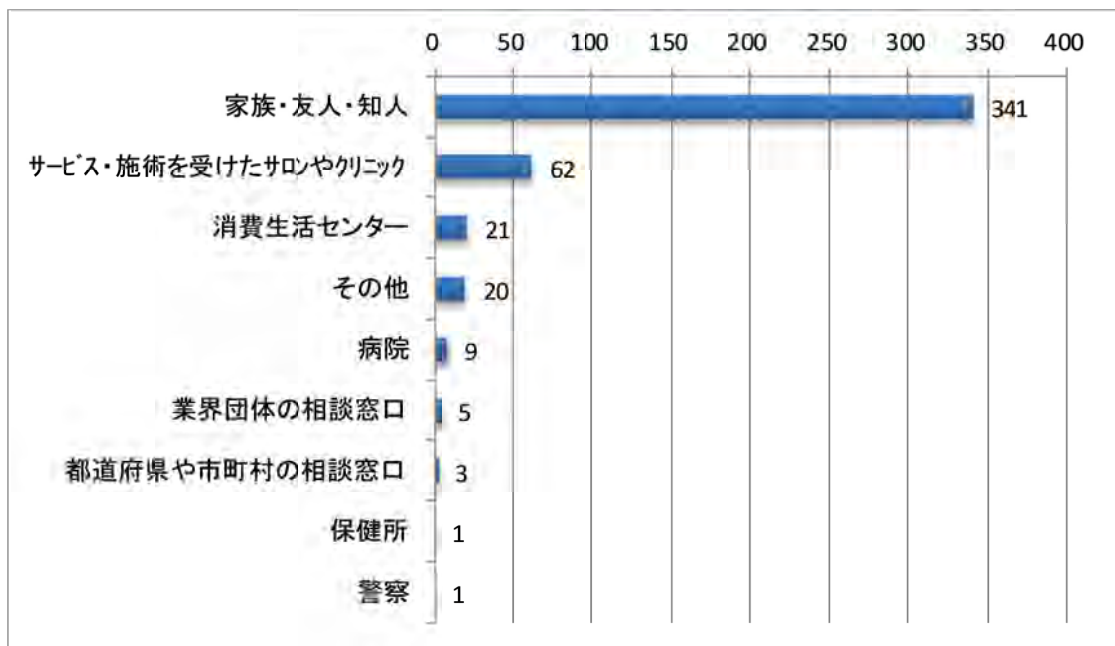
図 2－18 不信・不満に思ったことについての相談の有無



(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）

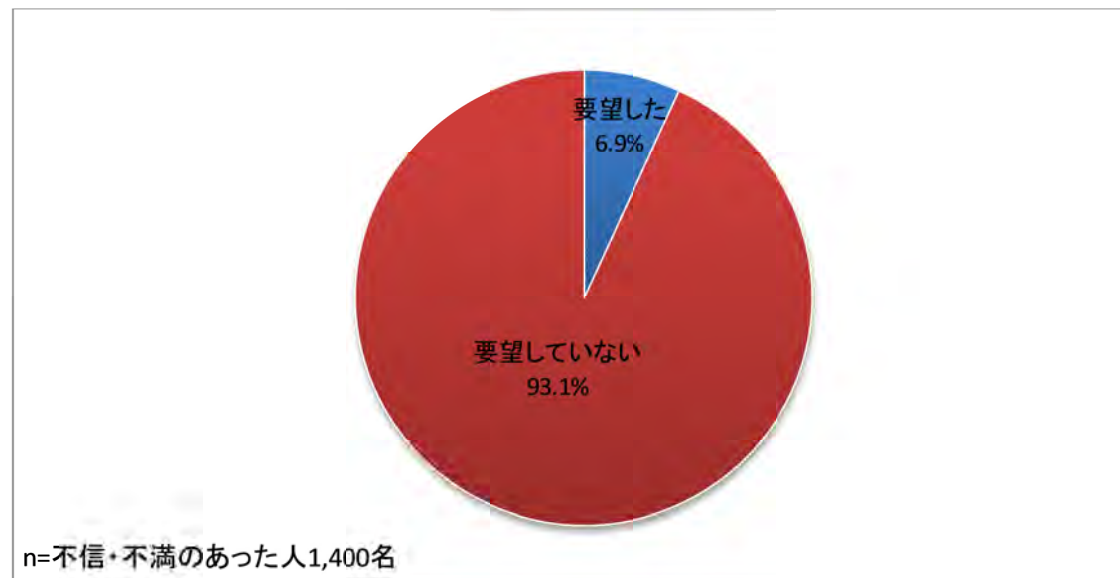


（注）当委員会調査結果による。

(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。