

「脱毛エステサービス」トラブルについて



2024年3月18日

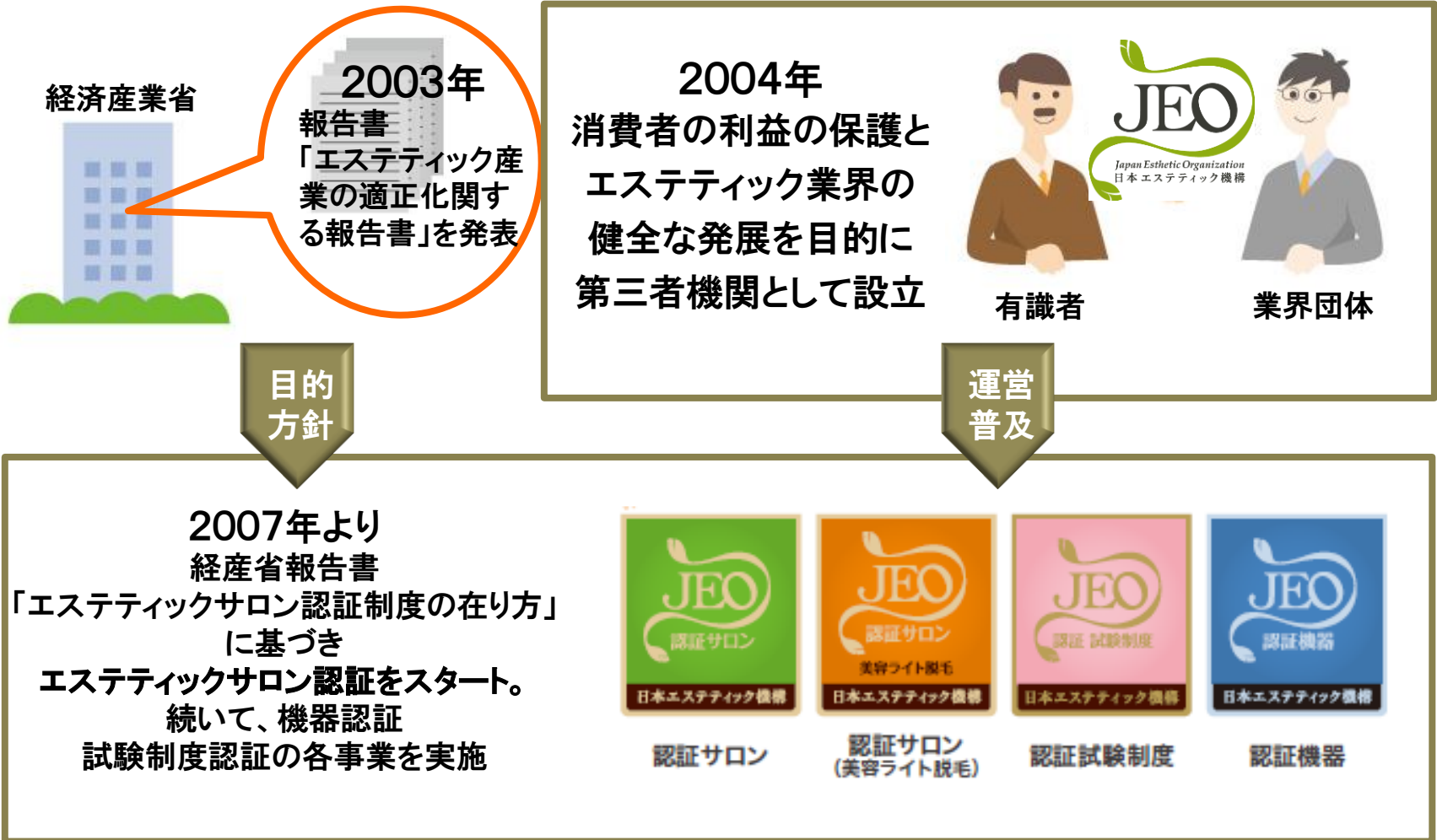
特定非営利活動法人 日本エステティック機構

目次

1. JEOと認証制度について
2. 脱毛サロンの認証システム
3. 「脱毛サロン」トラブルの原因について
4. 対策案

1. JEOと「認証制度」について

NPO法人 日本エステティック機構とは



役員構成（2023年7月1日現在）

有識者（理事6名・監事2名）

| | | |
|-------|------------|------------------------|
| 理 事 長 | 福士 政広 | 東京都立大学 名誉教授 |
| | 理 事 鵜澤 亜紀子 | 弁護士 |
| | 木戸 真弓 | フリーアナウンサー |
| 監 事 | 嶋田 守男 | 医師・駒澤大学医療健康科学部 教授 |
| | 疋田 幸子 | NPO人財育成ネットワーク推進機構特任研究員 |
| | 唯根 妙子 | 特定適格消費者団体 消費者機構日本 理事 |
| | 酒井 富雄 | 公認会計士 |
| | 藤田 謹也 | 弁護士 |

業界団体（理事4名）

| | | |
|-----|-------|---------------------------|
| 理 事 | 久米 健市 | 一般社団法人日本エステティック協会 理事長 |
| | 小林 直子 | 一般財団法人日本エステティック試験センター 理事長 |
| | 瀧川 睦子 | 一般社団法人日本エステティック工業会 理事長 |
| | 松本 毅 | 一般社団法人日本全身美容協会 理事長 |

業務執行担当
（理事1名）

高橋 博忠 事務局長・行政書士

エステティックサロン認証基準(JEO)

◎エステティックサロン認証基準 要旨

「サロン認証」の基準となるのは「エステティックサロン認証基準」です。
この「認証基準」では大きく、以下のことを定めています。(全48項目)

1. サロンの運営管理体制について
2. 集客・広告について
3. 消費者相談窓口の設置について
4. 契約の適正化について
5. 確認及び改善について

サロン認証基準は以下のQRコードをご参照ください。



サロン認証運用規程は以下のQRコードをご参照ください。



エステティックサロン認証の種類

(ア)「**継続型エステティックサロン認証**」
対象認証基準項目…48

(イ)「**非継続型エステティックサロン認証**」
対象認証基準項目…27

「**継続型サロン**」＝特定継続的役務提供を実施しているサロン

「**非継続型サロン**」＝特定継続的役務提供を実施していないサロン
(いわゆる都度払いサロン)

認証サロン数の経緯

| | 認証サロン数 | 脱毛サロン数 |
|-------|--------|--------|
| 2009年 | 253 | — |
| 2010年 | 363 | — |
| 2012年 | 348 | — |
| 2014年 | 456 | — |
| 2016年 | 474 | 10 |
| 2018年 | 482 | 66 |
| 2020年 | 405 | 78 |
| 2022年 | 230 | 28 |
| 2023年 | 231 | 26 |

2.「脱毛サロン」の認証システム

「脱毛サロン」のサロン認証の要件

- ① 十分な知識と技術を持った安全な施術
＝一般社団法人 日本エステティック振興協議会
認定美容ライト脱毛技術者講習会 合否試験合格者
- ② 安全な機器の使用
＝特定非営利活動法人日本エステティック機構 認証機器の使用
(一般社団法人 日本エステティック振興協議会美容ライト脱毛適合審査合格機器)
- ③ エステティックサロン認証審査に合格すること
(なお「脱毛サロン」に対しては現地審査にて、機器、技術者の在籍、
施術ルームについて別途審査を実施。)

美容ライト脱毛機器の認証審査の内容

1.「エステティック機器認証規格」の確認

⇒ 共通規格（主に火災や感電等の事故防止）

個別規格（各機器特有に要求される安全性の確保）

（但し、美容ライト機器適合審査に合格した機器は免除）

2.システム書類審査

申請事業者での申請機器における安全性についての試験
及び検査等システムについて

3.機器導入研修の審査

販売先サロンへの導入機器に関する研修システムについて

審査範囲は、「製品の審査」、「製造検査過程審査」
及び「導入研修審査」の3本柱

3.「脱毛サロン」トラブルの原因について

通常の「脱毛契約」の概要

- ①「毛周期」に基づき「成長期」の体毛に対して、希望する部位ごとに年3～5回程度の施術を実施する。そのためにエステティックサービス契約を締結することでサロンは役務受領者が希望する除毛減毛効果を得られるように努めることになる。
- ②約1年間～1年半程度で一定の効果が得られることが想定されるが、効果に関して役務受領者が満足しない場合は有料または無料にて役務を継続する場合がある。
- ③役務契約を行う前に役務受領者が除毛減毛施術に対応できるかどうかを契約前に確認する必要がある。

コロナ禍での傾向

- ① 飲食業などのコロナ禍の中で営業が低迷したため脱毛などのエステティック業への参入が増加。
- ② 男性の美容への意識の高まりもあり、男性の脱毛ニーズが増える。
- ③ オペレーション的には簡易にできると思われる脱毛サロンの開業が急増した。
- ④ 脱毛メーカー主導で新規参入事業者への営業方法の指導がおこなわれる傾向が強くなった。
- ⑤ 新規参入数については不明。（一説には10,000店程度増加したともいわれている。）

問題となる「脱毛サロン」の営業①

使用機器は一定の除毛減毛の効果を期待できる機器を使用していたのか。



不明だが効果が期待できない機器を使用した可能性がある。(適合審査合格機器ではない。)

脱毛機器製造事業者に対して電気用品安全法の適用も含めて法的規制は存在せず、国内では脱毛機器の安全性・有効性を確認する制度は、日本エステティック振興協議会が実施する適合審査以外には存在しない。

問題となる「脱毛サロン」の営業②

「永久保証」「回数無制限」「発毛周期に関係なく施術できる」といった説明は、特定継続的役務提供契約の締結の促進とエステティックサービス契約書面に記載されている施術回数の消化を促すための営業戦略である可能性が高いのではないか。



「永久保証」「回数無制限」については特商法第44条の不実告知にあたる可能性がある。また「発毛時期に関係なく施術可能」との表現も科学的根拠に欠けるものであり同様に不実告知にあたる可能性がある。

「永久保証」「回数無制限」と謳いながら、役務回数の契約を行うことで、消費者に消化役務回数への意識を持たせずに役務回数を消化させることで返金リスクを回避することを想定していると思われる。

問題となる「脱毛サロン」の営業③

1年以上を経過してから役務受領者が効果を得られないことを理由として解約を希望してもその時点ではすでに契約した役務回数は消化されているため、サロン側は契約上返金の義務がなくなることを当初から計画している可能性はないか。



除毛減毛効果が期待できない機器を使用しているとすれば当初から効果がない施術を提供していることになり、不実告知もしくは不利益事実の不告知の可能性もある。
しかしながら、1年以上経過後にはすでに契約した回数は消化されているため、取消権を行使しても返金がされない(特商法第9条の三の5)可能性がある。

問題となる「脱毛サロン」の営業④

一部のメーカーやディーラーは機器の販売時に②③のことを想定するビジネスモデルを具体的に提示している可能性はないか。



脱毛契約において③に起因する消費者トラブルが多数発生していることから、サロン事業者が個々にこのようなビジネスモデルを実施しているとは考えにくく、**機器の販売目的でメーカー等が主導してこのようなビジネスモデルを主導した可能性が高い**と思われる。

4. 对策案

対策案①

産業ルールの確立

通称「エステティックJIS」の策定により、エステティックサロンのマネージメントと品質管理を産業ルールとすることで、エステティック産業内だけではなく、消費者を始めとしたステークホルダーや周辺産業の理解と協力を得てエステティック産業の健全化を図る。

対策案②

エステティシャン技能の確立

エステティシャンの技能の確立と透明化を図るために、創設を検討している職業能力検定制度の制定に関して日本エステティック研究財団に協力する。

対策案③

美容機器メーカーの登録制度の検討

品質や性能が不明な「光線を使用した脱毛機器等」の製造流通を行政に把握していただき、美容機器を製造販売するにあたって電気用品安全法の適用(特定電気用品または特定電気用品以外電気用品の指定を含め)等、美容機器製造業者の行政への届出の義務付けを検討願いたい。

対策案④

エステティック事業者の財務状況の透明化 への検討

特定継続的役務提供を実施する事業者の財務状況の透明化等の方法について、業界団体及び信販業界などと検討していきたい。