

エステティックサロン認証

認証基準

趣旨と解説

第5版



2022年4月19日

特定非営利活動法人 日本エステティック機構

【 目 次 】

第1部 エステティックサロン認証基準

| | |
|-----------------------------|----|
| 0. エステティックサロン認証について | 6 |
| 0.1 対象となるエステティックサロン | 6 |
| 0.2 認証基準の目的 | 6 |
| 0.3 認証の範囲 | 6 |
| 0.4 認証の種類 | 7 |
| 0.5 適正な契約・取引 | 8 |
| 0.6 消費者の保護 | 8 |
| 0.7 改訂 | 8 |
| 1. サロン運営管理体制について | 8 |
| 1.1 教育について | 8 |
| 1.2 エステティック機器類及びサービスの安全について | 9 |
| 1.3 衛生管理について | 9 |
| 1.4 個人情報保護について | 10 |
| 1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて | 10 |
| 2. 集客・広告について | 11 |
| 2.1 集客・広告について | 11 |
| 3. 消費者相談窓口の設置について | 11 |
| 3.1 消費者相談窓口について | 11 |
| 4. 契約の適正化について | 12 |
| 4.1 契約について☆ | 12 |
| 4.2 未成年者契約について☆ | 13 |
| 4.3 関連商品の取扱いについて☆ | 13 |
| 4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について | 14 |
| 4.5 財務状況を記載した書面の備え付けについて☆ | 15 |
| 4.6 クーリング・オフと中途解約について☆★ | 15 |
| 5. 確認及び改善について | 16 |
| 5.1 内部監査について | 16 |

第2部 エステティックサロン認証基準 趣旨と解説

| | |
|------------------|----|
| 1. サロン運営管理体制について | 20 |
| 1.1 教育について | 21 |

| | |
|-----------------------------|----|
| 1.2 エステティック機器類及びサービスの安全について | 21 |
| 1.3 衛生管理について | 23 |
| 1.4 個人情報保護について | 24 |
| 1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて | 25 |
| 2. 集客・広告について | 25 |
| 2.1 集客・広告について | 25 |
| 3. 消費者相談窓口の設置について | 27 |
| 3.1 消費者相談窓口について | 27 |
| 4. 契約の適正化について | 29 |
| 4.1 契約について☆ | 29 |
| 4.2 未成年者契約について☆ | 32 |
| 4.3 関連商品の取扱いについて☆ | 33 |
| 4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について | 35 |
| 4.5 財務状況を記載した書面の備え付けについて☆ | 36 |
| 4.6 クーリング・オフと中途解約について ☆★ | 36 |
| 5. 確認及び改善について | 37 |
| 5.1 内部監査について | 37 |

第1部

エステティックサロン認証基準

第5版

0. エステティックサロン認証について

この認証基準の策定にあたっては、平成 19 年 6 月に経済産業省から発表された報告書「エステティックサロン認証制度の在り方」に基づき当機構が策定した基準である。

なお本基準は、平成 31 年 4 月に経済産業省から発表された「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」に基づき本基準を検証し、同省が公表している「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」を踏まえた業界自主ガイドライン・認証制度リスト」に掲載された。

また本基準は令和 3 年 6 月に改訂された「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」に基づき令和 4 年 4 月に第 5 版として改訂された。

0.1 対象となるエステティックサロン

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い、上記施設においては、国民全体の健康寿命の延伸・生活の質の向上を実現するため、健康づくりや疾病予防を積極的に推進することを目指す。

0.2 認証基準の目的

この基準は、エステティックサービスを利用する消費者の利益の保護と健康寿命の延伸・生活の質の向上を実現するための健康づくりや疾病予防の積極的な推進によるエステティック産業の健全な発展を目的に策定されたエステティックサロン認証制度の基本となるものであり、エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものが適正な契約・取引、安心・安全なエステティックサービスを提供する上で守らなければならない事項を定めたものである。

0.3 認証の範囲

認証の範囲は、消費者が安心してエステティックサービスを利用できるために、「①消費者との間で適正な契約・取引等を行っていること」、「②安全なエステティックサービスを提供する上で必要な知識と技能等を有した者がエステティックサービスを行っていること」を確保するために必要となる措置を認証の範囲とするものである。

なお、この認証は提供されるエステティックサービスの効果や目的の実現が確実でないため、個々のエステティックサロンの商品・エステティックサービスの質を保証するものではなく、また、エステティックサロンの経営内容を保証するものではない。

0.4 認証の種類

当機構はサロン認証において「継続型サロン認証」と「非継続型サロン認証」の二種類を設けることとする。

(ア)「継続型サロン認証」

エステティックサービス提供の期間が1ヶ月（エステティックサービスを提供するために必要な商品について、1ヶ月を超えて使用する量を販売した場合には、エステティックサービス提供の期間が1ヶ月以下であっても、ここに含む）を超えかつ契約金額が5万円（エステティックサービスを提供するに当たり販売した商品の金額を含む）を超える契約を締結する事業を営むエステティックサロンを対象とする。

(イ)「非継続型サロン認証」

継続型以外の事業を営むエステティックサロンを対象とする。但し、下記の①及び②を条件とする。

- ①この認証を取得しようとするエステティックサロンは、申請時に0.4（ア）に係わる契約取引を行っておらず、また今後も同様のエステティックサービスの提供を行わないことを誓約する誓約書を提出し、当機構による確認を受けるものとする。
- ②この認証を取得したエステティックサロンは、0.4（ア）に係わる契約取引を行うことはできない。「継続型」の形態を取る場合は、新たに0.4（ア）の認証を取得しなければならない。

「非継続型サロン」は、☆印のついた認証基準4.1(全項目)、4.2(全項目)、4.3(全項目)、4.4(4.4.4)、4.5(全項目)、4.6(全項目)について、適用を除外する。

しかし、「非継続型サロン」の中には特定継続的役務提供契約（エステティックサービス提供の期間が1ヶ月を超えかつ契約金額が5万円を超える契約取引）に該当しないが、「5万円以下の金額かつ1ヶ月を超える期間継続する役務提供契約」、「5万円を超える金額かつ1ヶ月以下の期間継続する役務提供契約」、「5万円以下の金額かつ1ヶ月以下の期間継続する役務提供契約」の形態を取るサロンが考えられる。これらの3つのいずれかの形態に該当する契約取引を行っているサロンの場合には、特定商取引法制定の趣旨を踏まえ、消費者保護の立場から、認証基準4.6のうち★印のついた中途解約に関する認証基準4.6.4、4.6.5、4.6.6を適用するものとする。

0.5 適正な契約・取引

エステティックサロンにおいては、契約を締結しようとする消費者に対し正しい情報を提供し、消費者がエステティックサービス契約等に関する情報量・認識等の不足により不利益が生じないように、適切な措置が採られていなければならない。従って、エステティックサロンにおいては、特定商取引法を始めとする関係法令に基づき、契約内容等をより分かり易く適切に説明する必要がある。ややもすれば軽視されがちな法令のひとつひとつを、改めて認識し、順守を徹底する機会とするものである。

0.6 消費者の保護

エステティックサロンにおいては、消費者とのコミュニケーションを通じて円満な関係を築くために、以下の基準を守らなければならない。

0.7 改訂

本基準及び運用規程は本規程改訂から法令の改訂及び社会状況、運用状況等を鑑み、2年毎に見直すものとし、以下のプロセスにて実施するものとする。

- 第1段階 当機構会員、認証事業者、各委員会委員等への意見聴取
- 第2段階 エステティックサロン認証委員会による改訂原案の策定
- 第3段階 理事会・認証判定委員会による原案の決定
- 第4段階 消費者等も含めた改訂案への意見公募の実施
- 第5段階 理事会審議及び承認

1. サロン運営管理体制について

1.1 教育について

1.1.1 法令知識の習得

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、自ら業務に関連する法令の知識を十分に理解し、そのための学習の機会を持ち、その学習の内容を記録して保管していること。

1.1.2 エステティシャンとしての知識と技能の習得

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンに従事するエステティシャンに対し、業務に関連する法令の知識を習得するための機会を提供するとともに、エステティックサービスを安全に消費者へ提供するために必要となる知識・技能等に係る教育を、専門の知識を有する者が定期的に行っていることを記録して保管していること。

1.1.3 エステティシヤンの知識と技能の確認

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティシヤンの知識と技能がエステティックサービスを安心・安全に提供できる水準に達していると考えられる事項を書面にし、その事項を満たしているかをエステティシヤン毎に確認していることを記録して保管していること。

1.2 エステティック機器類及びサービスの安全について

1.2.1 エステティック機器類の安全確認

エステティックサロンにおいては、エステティックサービスを提供する際に用いている機器類の使用に当たり、メーカー等が定める手順により機器が安全に作動することを事前に確認していることを記録して保管し、また不具合が見受けられた場合は適切に対処し、その結果を記録して保管されていること。

1.2.2 エステティックサービスを提供する上での体制作り

エステティックサロンにおいては、消費者の安全を確保するため、消費者の体調（肌状況等）を確認した上でエステティックサービスを行うか否かを判断するためのマニュアルを作成し、それに基づきエステティックサービスが行われていること及びその施術内容等を記録して保管されていること。

1.3 衛生管理について

1.3.1 衛生管理基準

エステティックサロンにおいては、公益財団法人日本エステティック財団が公表している「エステティックの衛生基準」に基づき、エステティックサービスを提供する際に用いているエステティック機器類、器具等についての衛生管理及び感染症予防対策のマニュアルを作成し、そのマニュアルに従って衛生管理及び感染症予防対策が行われていることを記録して保管されていること。

またエステティックサービスを利用する消費者を対象とした感染予防の実施方法等のマニュアルを作成し、そのマニュアルに従って日々の消費者の健康状況を確認したことを記録して保管されていること。

1.3.2 定期健康診断等の実施

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンに従事するエステティシヤン等に対して、定期健康診断を実施し、そのことを記録して保管していること。

また上記エステティシャン等を対象とした衛生管理及び感染症予防対策のマニュアルを作成し、業務に従事するエステティシャンがそのマニュアルに従って日々の健康状況を確認したことを記録して保管していること。

1.4 個人情報保護について

1.4.1 個人情報管理責任者

エステティックサロンの事業者は、一定の知識を有した個人情報管理責任者を置いていること。

1.4.2 個人情報保護方針

エステティックサロンの事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、利用目的を特定し、個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等を消費者に容易に分かるように示し、消費者本人の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意ができていること。

1.4.3 個人情報の管理

エステティックサロンの事業者は、消費者本人の求めに応じて保有個人データを開示、訂正、利用停止又は抹消していること。

1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて

1.5.1 事業者による見直し

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンの運営が引き続き適切・妥当・有効であることを確実にするために、定期的に運営管理体制の評価及び見直しを行っていること。

2. 集客・広告について

2.1 集客・広告について

2.1.1 根拠のない効果に関する宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、合理的な根拠を持たずに広告表示を行っていないこと。又証明することができない効果についての広告表示を行っていないこと。

2.1.2 比較写真の使用による宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、原則的に、使用前、使

用後等の比較写真でその有効性を表現してはならない。なお、上記の方法で有効性を表現する場合は、施術メニューの詳細（内容、期間、頻度、運動や食事の指導、サプリメントの使用等）を併せて必ず記述すること。

2.1.3 料金表示に関する宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、料金を表示する場合、会員価格、ビジター価格、キャンペーン価格等を明確にし、誤解を生じる表示をしていないこと。

2.1.4 優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、「一度のエステティックサービスで永続的な結果が得られるような表示」、「著しく事実と相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると消費者を誤認させるような表示」等をしていないこと。

2.1.5 医師法、薬機法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、広告表示に使用する用語は、医師法、薬機法等に抵触する用語を使用していないこと。

2.1.6 勧誘方法

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、いわゆるキャッチセールス（路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、またはエステティックサロン、若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）や、アポイントメントセールス、デート商法などの目的外勧誘（目的を隠して、又は偽って消費者を誘引して契約の締結を勧誘する行為）等の問題商法を行わないこと。

3. 消費者相談窓口の設置について

3.1 消費者相談窓口について

3.1.1 消費者相談窓口

エステティックサロンにおいては、消費者が容易に問い合わせ、相談ができる消費者相談担当者（窓口）を事業者内に設置すること。なお少人数にて運営している場合は加盟団体の消費者相談窓口を告知することでもよい。

また認証サロンでは JEO の連絡先も必ず告知すること。

なお上記消費者相談窓口の存在は消費者に容易に分かるように広く告知されていること。

3.1.2 消費者満足についての確認

エステティックサロンにおいては、契約内容となっているエステティックサービス、また接客等について消費者がどのように感じているかを定期的に確認し対応したことを記録して保管されていること。

3.1.3 問合せについての対応

エステティックサロンにおいては、消費者からの問合せ、相談、苦情等については、誠意を持って対応していること。その対応については、一貫性・公平性を確保するため、対応に関するマニュアルを用意し、記録（原因、対処方法、改善策等）して保管されていること。

3.1.4 申し出への適正な対処

エステティックサロンにおいては、消費者からの申し出に対処した結果が消費者にとって理解・納得できるものであったかを確認し、理解・納得が得られない場合には、直ちに再度対応していることを記録して保管されていること。

4. 契約の適正化について

4.1 契約について ☆

4.1.1 契約締結前と締結時における事項

エステティックサロンにおいては、契約締結前には概要書面（事前説明書）、締結時には契約書面をそれぞれ交付し、それら書面やパンフレット等を消費者に間違いなく交付したことを明確にするため、定型化された様式の書面を作成し、消費者に交付して説明したことが記録して保管されていること。

4.1.2 概要書面・契約書面の記載事項

エステティックサロンにおいては、概要書面（事前説明書）及び契約書面に、特定商取引法の規定項目、特約事項（予約キャンセル料等）の内容を設定している場合にはその内容、エステティックコースを受けるに当たり購入する必要がある商品（特定商取引法施行令別表6号一項に規定する商品以外の商品であっても、エステティックサロンがエステティックサービスの提供に際し購入しなければならないとしている商品を含む。以下「関連商品」という。）については、

商品名とともに関連商品であることがそれぞれ記載されていること。

4.1.3 支払総額と支払期間の告知と意思の確認

エステティックサロンにおいては、契約時には必ず支払総額を告げることとし、支払方法が分割にわたる場合は、その期間と回数を告げて、契約の意思を確認し、記録して保管されていること。

4.1.4 支払能力の確認

エステティックサロンにおいては、契約や商品の販売に当たり、可能な限り消費者の生活状況や就労状況、収入の有無などの情報を聴取し、それに基づいて一定の目安を設けて支払い能力を考慮した契約を行うこと。

なお購入にあたって自身の支払い能力に対しての判断力が不足している消費者とは契約をしてはならない。

また購入にあたって自身の支払い能力に対しての判断力が不足している可能性があると思われる消費者と契約を行った場合にはその理由を記録して保管されていること。

4.1.5 契約履歴の管理

エステティックサロンにおいては、同じ消費者と契約を行う場合には、それぞれの契約の金額、エステティックサービス等の内容、締結日が一覧できる形式で文書を作成し、記録して保管されていること。

4.1.6 エステティックサービス提供の期間と回数

エステティックサロンにおいては、エステティックサービス提供の期間と回数を定め、これを記載した書面を作成し、契約締結の際に交付し説明していることを記録として保管されていること。また、契約期間を延長する場合は消費者へ確認し、記録して保管されていること。

4.2 未成年者契約について ☆

4.2.1 未成年者の年齢確認

エステティックサロンにおいては、未成年者と思われる者との契約に当たっては、身分証明書等で年齢の確認が行われていることを記録して保管されていること。

4.2.2 未成年者との契約

エステティックサロンにおいては、未成年者との契約に際し、親権者の同席及

び同意を必要とする。なお、同席が難しい場合、同意の書面及び親権者への同意確認が行われていることを記録して保管されていること。

4.3 関連商品の取扱いについて ☆

4.3.1 関連商品の引取基準の設定

エステティックサロンにおいては、関連商品の中途解約時精算にかかわる引取基準を設定し、これを記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

4.3.2 関連商品以外の商品について説明

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品が、「エステティックサービスの提供に際して必ずしも購入の必要がない商品」であることを契約締結時まで説明し、その意味を記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に交付したことを記録して保管されていること。

4.3.3 関連商品の追加販売契約

エステティックサロンにおいては、関連商品を追加で販売する場合、必要な部分を変更した契約書面を交付するか、又は新たな契約（役務提供及び追加購入の関連商品を含めた契約）が行われていること。

4.3.4 関連商品の追加販売

エステティックサロンにおいては、関連商品を追加で販売する場合、契約残期間を適切に考慮（消費者が残期間内で使用できる数量等）して販売されていること。

4.3.5 関連商品以外の商品の追加販売

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品を販売する場合、支払能力及び一定の期間内で使用できる数量等を考慮して販売されていること。

4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について

4.4.1 不実の告知

エステティックサロンにおいては、契約の勧誘をするに際し、又は契約の解除を妨げるために、事実と違うことを告げていないこと。

4.4.2 不利益事実の不告知

エステティックサロンにおいては、契約の勧誘をするに際し、消費者の不利益

になることがある場合には、これが説明されていること。

4.4.3 威迫・困惑させる行為

エステティックサロンにおいては、契約を締結させるため、又は契約の解除を妨げるために、消費者を威迫（消費者が不安になるような行為）及び困惑（とまどうこと）させる行為が行われていないこと。

4.4.4 違法な内容の契約 ☆

エステティックサロンにおいては、特約事項として「クーリング・オフはできない」等といった違法な内容が記載された書面を用意し、消費者に同意の署名・捺印をさせるなどの行為が行われていないこと。

4.5 財務状況を記載した書面の備え付けについて ☆

4.5.1 財務状況を記載した書面の備え付け

エステティックサロンにおいては、貸借対照表、損益計算書及び事業概要を記した事業報告等の財務及び業務の状況を記載した書類をエステティックサロンに備え付け、消費者の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意がされていること。

4.6 クーリング・オフと中途解約について ☆

4.6.1 クーリング・オフと中途解約の受付

エステティックサロンにおいては、クーリング・オフ及び中途解約の申出には理由のいかんにかかわらず直ちに応じ、処理していることを記録して保管されていること。

4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処

エステティックサロンにおいては、電話によるクーリング・オフの申出を受けるときは消費者本人であることを確認し、受付をしたことを明確に伝え、受付日時を記録して保管されていること。

4.6.3 クーリング・オフの妨害

エステティックサロンにおいては、クーリング・オフを妨げるために、関連商品を関連商品以外の商品と称して販売されていないこと。

4.6.4 中途解約の精算方法の明瞭化 ★

エステティックサロンにおいては、中途解約における精算方法については、分

かりやすく具体的な計算方法などを記載した書面を作成し、消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

4.6.5 中途解約精算の適正 ★

エステティックサロンにおいては、中途解約において既に消化した役務コースの料金額を精算する場合は、契約締結時の単価を用いていること。

4.6.6 中途解約による精算額の返還処理 ★

エステティックサロンにおいては、中途解約による精算額の返還は金額確定後、速やかに行われていること。

5. 確認及び改善について

5.1 内部監査について

5.1.1 内部監査

エステティックサロンにおいては、エステティックサロン認証基準に従って、エステティックサロンの業務が実施され維持されているかを確認するために、定期的に内部監査が実施されていること。

5.1.2 改善処置

エステティックサロンにおいては、ミスや相談及び苦情の再発防止をするために、内容に応じた改善処置が行われ、改善処置の結果は、記録して保管されていること。

5.1.3 予防処置

エステティックサロンにおいては、起こり得るミスや相談及び苦情が発生することを防止するために、その原因を除去する予防処置を決めること。また、予防処置は、起こり得るミスや相談及び苦情の影響に見合ったものであること。予防処置の結果は、記録して保管されていること。

第2部

エステティックサロン認証基準

趣旨と解説

第5版

1. サロン運営管理体制について

1.1 教育について

1.1.1 法令知識の習得

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、自ら業務に関連する法令の知識を十分に理解し、そのための学習の機会を持ち、その学習の内容を記録して保管していること。

1.1.2 エステティシャンとしての知識と技能の習得

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンに従事するエステティシャンに対し、業務に関連する法令の知識を習得するための機会を提供するとともに、エステティックサービスを安全に消費者へ提供するために必要となる知識・技能等に係る教育を、専門の知識を有する者が定期的に行っていることを記録して保管していること。

〈趣旨〉

事業者やサロン運営責任者は、新たに制定や改定された法令など、最新版の法令を把握すると共に、自らが法令の趣旨とその内容を充分理解する必要があります。エステティシャンの法令に関する知識が不十分であったため、消費者との契約・解約の申し出などに誤った対応をしてしまうケースが見受けられます。

〈ポイント〉

- ・社員教育（社内・社外等）の実績を記録します。
- ・技術理論や生理学などの学習は多くのサロンで実施されていますが、特定商取引法などの法令学習については実施されていないサロンが多くあります。関連法令の学習も必ず行ってください。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

1.1.3 エステティシヤンの知識と技能の確認

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティシヤンの知識と技能がエステティックサービスを安心・安全に提供できる水準に達していると考えられる事項を書面にし、その事項を満たしているかをエステティシヤン毎に確認していることを記録して保管していること。

〈趣旨〉

消費者へ安全にサービスを提供するため、事業者自らが定める基準にもとづきチェックする必要があります。

〈ポイント〉

- ・新しい施術を覚えたエステティシヤンがお客様に提供できるレベルにあるかどうかをテストします。
- ・テストのチェック項目は誰が見ても分かるように文書にしておきます。また、実際にチェックを行った記録を残しておきます。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

1.2 エステティック機器類及びサービスの安全について

1.2.1 エステティック機器類の安全確認

エステティックサロンにおいては、エステティックサービスを提供する際に用いている機器類の使用に当たり、メーカー等が定める手順により機器が安全に作動することを事前に確認していることを記録して保管し、また不具合が見受けられた場合は適切に対処し、その結果を記録して保管されていること。

〈趣旨〉

エステティック機器類の安全点検を行うことは、消費者の安全を確保し適正なサービスを提供するためには欠かすことはできません。しかしながら、機器類の定期的な安全確認において不十分と見受けられるケースがあります。

〈ポイント〉

- ・定期的に機器の安全作動確認を行い、その記録を取ってください。
- ・漏電・断線（コードが切れている、接触が悪くないか？ 変な音がしないか？）などの確認をします。
- ・もしも異変を感じたら、消費者の安全を確保するため使用を中止するなどして販売先やメーカー等に問合せや修理依頼などするようにします。なお、その際の発注書や伝票などの記録は保管しておきます。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

1.2.2 エステティックサービスを提供する上での体制作り

エステティックサロンにおいては、消費者の安全を確保するため、消費者の体調（肌状況等）を確認した上でエステティックサービスを行うか否かを判断するためのマニュアルを作成し、それに基づきエステティックサービスが行われていること及びその施術内容等を記録して保管されていること。

〈趣旨〉

常に消費者の心身の安全を確保し、適正なサービスを提供することを目的として、サービスの安全に配慮する必要があります。施術によるトラブルを防ぐためにも体調確認を行うことが大切です。施術をお断りする場合においても判断基準を定めることにより、消費者にご納得いただくことにもつながります。

〈ポイント〉

- ・ 禁忌事項を定めてマニュアルなどの書面にしておきます。
- ・ 施術前にお客様の肌状態や体調の確認を行い、その内容をカウンセリングシート（コースカルテ）等に記入しておきます。
- ・ カウンセリングシート（コースカルテ）には、施術名、施術内容や施術に使用した粧剤などを記録してどのエステティシャンが見てもその時の状況が分かるようにしておきます。

1.3 衛生管理について

1.3.1 衛生管理基準

1.3.1 衛生管理基準

エステティックサロンにおいては、公益財団法人日本エステティック財団が公表している「エステティックの衛生基準」に基づき、エステティックサービスを提供する際に用いているエステティック機器類、器具等についての衛生管理及び感染症予防対策のマニュアルを作成し、そのマニュアルに従って衛生管理及び感染症予防対策が行われていることを記録して保管されていること。

またエステティックサービスを利用する消費者を対象とした感染予防の実施方法等のマニュアルを作成し、そのマニュアルに従って日々の消費者の健康状況を確認したことを記録して保管されていること。

〈趣旨〉

安心で安全なサービスを提供する上で必要な施設、設備、機器、備品並びにエステティシャン等の衛生管理をする必要があります。また感染症の流行等に備えて感染症の予防対策を日常的に行うことが必要となっています。

〈ポイント〉

- ・サロンで使用している器具等の消毒方法及び消費者に対する感染予防の実施についての手順や消毒液の濃度等の具体的な内容等をマニュアルとして作成します。
- ・消毒の必要がある器具、機器がマニュアル通りに消毒されたか、エステティシャンの身だしなみは適正か。掃除が行き届いているか、消費者が入店の際の健康状態が良好であるか、などをチェックできる表を作成し定期的にチェックし、記入していきます。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

○ここで求めているマニュアルというのは、一般的な消毒法ではなく、サロン内で使用している器具・機器や施術に入る前に行うエステティシャンの手指消毒方法や消毒液の名称、希釈するならその割合などいつもサロンで行っていることを書面にしたものをいいます。

1.3.2 定期健康診断等の実施

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンに従事するエステティシャン等に対して、定期健康診断を実施し、そのことを記録して保管していること。

また上記エステティシャン等を対象とした衛生管理及び感染症予防対策のマニュアルを作成し、業務に従事するエステティシャンがそのマニュアルに従って日々の健康状況を確認したことを記録して保管していること。

〈趣旨〉

接客応対する際、サロン従業員の健康状態が消費者に影響を与える可能性がある為、日常的に健康状況を確認し記録することや定期的な健康診断を実施する必要があります。また、サロン従業員の良好な健康状態を維持する為にも適正な労働時間などの労働環境を整える必要があります。

〈ポイント〉

- ・ エステティシャンを対象とした健康状態を確認するマニュアルを作成し日常的に健康状態をチェックして保管してください。
- ・ 事業者は労働安全衛生法に基づき、労働者に対して、医師による健康診断を1年に1回実施することになっています。
- ・ その時の記録を保管しておくこととなります。

1.4 個人情報保護について

1.4.1 個人情報管理責任者

エステティックサロンの事業者は、一定の知識を有した個人情報管理責任者を置いていること。

1.4.2 個人情報保護方針

エステティックサロンの事業者は、個人情報を取り扱うに当たって、利用目的を特定し、個人情報保護方針（プライバシーポリシー）等を消費者に容易に分かるように示し、消費者本人の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意ができていること。

1.4.3 個人情報の管理

エステティックサロンの事業者は、消費者本人の求めに応じて保有個人データを開示、訂正、利用停止又は抹消していること。

〈趣旨〉

エステティックサロンが扱う消費者の個人情報は、特に慎重に管理する必要がある情報（パーソナルデータ、写真等）となるため、消費者が安心してエステティックサービスを受けられるよう個人情報管理には十分な配慮を行う必要があります。また、エステティックサービスの記録を消費者の許可なく他の消費者に事例として紹介しているケースも見受けられます。

1.5 運営管理体制の確認及び見直しについて

1.5.1 事業者による見直し

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、エステティックサロンの運営が引き続き適切・妥当・有効であることを確実にするために、定期的に運営管理体制の評価及び見直しを行っていること。

〈趣旨〉

エステティックサロンの経営者やサロンの責任者は、サロン運営管理体制がきちんと機能しており、独自のルール等が機能しているか否かを、定期的に評価及び見直しを行い、必要に応じて決定や処置を行います。またその記録を保管します。

2. 集客・広告について

2.1 集客・広告

2.1.1 根拠のない効果に関する宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、合理的な根拠を持たずに広告表示を行っていないこと。又証明することができない効果についての広告表示を行っていないこと。

2.1.2 比較写真の使用による宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、原則的に、使用前、使用后等の比較写真でその有効性を表現してはならない。なお、上記の方法で有効性を表現する場合は、施術メニューの詳細（内容、期間、頻度、運動や食事の指

導、サプリメントの使用等)を併せて必ず記述すること。

2.1.3 料金表示に関する宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、料金を表示する場合、会員価格、ビジター価格、キャンペーン価格等を明確にし、誤解を生じる表示をしていないこと。

2.1.4 優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、「一度のエステティックサービスで永続的な結果が得られるような表示」、「著しく事実と相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると消費者を誤認させるような表示」等をしていないこと。

2.1.5 医師法、薬機法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、広告表示に使用する用語は、医師法、薬機法等に抵触する用語を使用していないこと。

2.1.6 勧誘方法

エステティックサロンの事業者及びそれに準ずるものは、いわゆるキャッチセールス(路上その他の場所において消費者を呼び止め、その場、またはエステティックサロン、若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)や、アポイントメントセールス、デート商法などの目的外勧誘(目的を隠して、又は偽って消費者を誘引して契約の締結を勧誘する行為)等の問題商法を行わないこと。

〈趣旨〉

エステティックサロンの広告は、効果効能を謳った内容が多く消費者も誘引されることが多いため、虚偽・誇大・誤解を招く広告、特に比較写真等を使用した広告は誤解が発生しない内容を表示しなければなりません。またトラブルが多いいわゆるキャッチセールスや目的外勧誘等を禁止し、未然にお客様とのトラブル防止を図る必要があります。

〈ポイント〉

例えば、路上で声をかけ、「すぐに痩せられます」などと呼び止め、サロンなどに同行させて勧誘を行ったり、「アンケートに答えてください」など契約を勧誘する目的を隠して路上で声をかけたり、電話をかけたりすることなどは禁止されています。

3. 消費者相談窓口の設置について

3.1 消費者相談窓口について

3.1.1 消費者相談窓口

エステティックサロンにおいては、消費者が容易に問い合わせ、相談ができる消費者相談担当者（窓口）を事業者内に設置すること。なお少人数にて運営している場合は加盟団体の消費者相談窓口を告知することでもよい。

また認証サロンでは JE0 の連絡先も必ず告知すること。

なお上記消費者相談窓口の存在は消費者に容易に分かるように広く告知されていること。

〈趣旨〉

適正な取引を行っていたとしても、消費者の感じ方により苦情・相談が発生することは避けられません。そのなかで消費者との十分なコミュニケーションをとるためには、各サロンに消費者相談担当者を設けて、消費者の立場を配慮して円満な解決に努めることが望まれます。小規模サロンの場合は加盟している業界団体の相談窓口を告知すること等での対応可能です。

〈ポイント〉

- ・サロン毎に消費者相談担当者を決めます。
- ・そのことを消費者に広く知らせることが必要です。（店内ポスターや名刺に記入するなど）

3.1.2 消費者満足についての確認

エステティックサロンにおいては、契約内容となっているエステティックサービス、また接客等について消費者がどのように感じているかを定期的の確認し対応したことを記録して保管されていること。

〈ポイント〉

- ・確認として、以下のような方法が考えられます。
 - ①消費者へ定期的にアンケートを行うこと等が考えられます。
 - ②施術前や施術後などに口頭で消費者に確認し、顧客管理カード（コースカルテ等）に記入すること等が考えられます。
 - ③中間カウンセリングなどコースの途中で確認し、顧客管理カードに記入すること等が考えられます。
- ・どの消費者にも、もれなくサロン従業員もスムーズに行うことができる方法で実施してください。

3.1.3 問合せについての対応

エステティックサロンにおいては、消費者からの問合せ、相談、苦情等については、誠意を持って対応していること。その対応については、一貫性・公平性を確保するため、対応に関するマニュアルを用意し、記録（原因、対処方法、改善策等）して保管されていること。

3.1.4 申し出への適正な対処

エステティックサロンにおいては、消費者からの申し出に対処した結果が消費者にとって理解・納得できるものであったかを確認し、理解・納得が得られない場合には、直ちに再度対応していることを記録して保管されていること。

〈趣旨〉

消費者に対し、公平かつ誠意を持った対応を心がけることにより、消費者からの信頼を得ることに繋がります。

〈ポイント〉

- ・顧客対応マニュアルを作成します（苦情対応マニュアル）
- ・責任者が不在の際の対応など具体的にしておきます。
- ・対応記録をつけるため書式やノートを作っておきます。（誰が見ても分かるように）
- ・書式やノートには、原因、対処方法、改善策などを記入します。
- ・その対応について顧客が理解・納得したかの確認記録も行います。（苦情の分析）
- ・クレームがないから、書面がなく記入もしていないといったサロンが多く見受けられますが、些細なことでも記入しておくことが必要となります。

4. 契約の適正化について

4.1 契約について ☆

4.1.1 契約締結前と締結時における事項

エステティックサロンにおいては、契約締結前には概要書面（事前説明書）、締結時には契約書面をそれぞれ交付し、それら書面やパンフレット等を消費者に間違いなく交付したことを明確にするため、定型化された様式の書面を作成し、消費者へ交付して説明したことが記録して保管されていること。

〈趣旨〉

特定商取引法によって概要書面・契約書面の内容及び交付が定められていますが、実際には消費者、サロン側の双方で紛失などにより契約内容が分からなくなってしまう場合があります。これはトラブルの原因ともなり、消費者との間で「言った」「言わない」などの紛争が生じないよう消費者とサロン側で合意した書面を作成し、署名等をもらい、保管しておくことが望まれます。

〈ポイント〉

- ・契約を結んだ時にお客様へ必ず伝えることや、渡す書類があります。伝えたこと、渡したことをお客様にしっかりと把握してもらうため、チェック表等を作ります。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

4.1.2 概要書面・契約書面の記載事項

エステティックサロンにおいては、概要書面（事前説明書）及び契約書面に、特定商取引法の規定項目、特約事項（予約キャンセル料等）の内容を設定している場合にはその内容、エステティックコースを受けるに当たり購入する必要がある商品（特定商取引法施行令別表6号一項に規定する商品以外の商品であっても、エステティックサロンがエステティックサービスの提供に際し購入しなければならないとしている商品を含む。以下「関連商品」という。）については、商品名とともに関連商品であることがそれぞれ記載されていること。

4.1.3 支払い総額と支払い期間の告知と意思の確認

エステティックサロンにおいては、契約時には必ず支払総額を告げることとし、支払方法が分割にわたる場合は、その期間と回数を告げて、契約の意思を確認し、記録して保管されていること。

〈趣旨〉

月々の支払い額のみを提示して、支払い総額と金利及び支払期間を告げずに契約を行ない、消費者とトラブルとなるケースが見受けられるため、告知が必要です。

〈ポイント〉

- ・内容を伝えたことについてのチェック表を作成し、サインをもらいます。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

4.1.4 支払能力の確認

エステティックサロンにおいては、契約や商品の販売に当たり、可能な限り消費者の生活状況や就労状況、収入の有無などの情報を聴取し、それに基づいて一定の目安を設けて支払い能力を考慮した契約を行うこと。

なお購入にあたって自身の支払い能力に対しての判断力が不足している消費者とは契約をしてはならない。

また購入にあたって自身の支払い能力に対しての判断力が不足している可能性があると思われる消費者と契約を行った場合にはその理由を記録して保管されていること。

〈趣旨〉

収入（アルバイト収入等）が限られている消費者に対して、高額なコースを勧め、契約させているケース、また、消費者の支払い能力を考えず、勧めやすい消費者に次々と契約を行った結果、消費者とのトラブルとなるケースが見受けられるため、消費者の支払い能力に留意することが望まれます。

また省令において「判断力が不十分な者との契約」は禁止行為となっており若年層や高齢者等との契約には十分留意する必要があります。

〈ポイント〉

例えば、個々の消費者の支払い能力を考え、サロン毎に支払いについての社会通念上適正と考えられる独自のルールを設定するなどが考えられます。

4.1.5 契約履歴の管理

エステティックサロンにおいては、同じ消費者と契約を行う場合には、それぞれの契約の金額、エステティックサービス等の内容、締結日が一覧できる形式で文書を作成し、記録して保管されていること。

〈趣旨〉

異なったコース契約が重複すると契約金額や有効期間等の管理が乱雑となるケースがあります。

〈ポイント〉

- ・ 契約の日付や契約金額、内容などを一覧に顧客契約管理台帳として、カルテに書き込むことが望ましいです。
- ・ 定型書式を用意しています。参考にしてください。

4.1.6 エステティックサービス提供の期間と回数

エステティックサロンにおいては、エステティックサービス提供の期間と回数を定め、これを記載した書面を作成し、契約締結の際に交付し説明していることを記録として保管されていること。また、契約期間を延長する場合は消費者へ確認し、記録して保管されていること。

〈趣旨〉

エステティックサロンは、契約期間及び回数を明文化し、消費者に説明することが特定商取引法にも定められています。例えば、正当な理由のない長期に渡る継続的役務契約を結び、消費者とトラブルになるケースなどが考えられます。

〈ポイント〉

- ・ 契約する内容・期間・コース回数を記載した書面を必ずお客様にお渡しします。(契約書または契約書と一緒にお渡しする書面)
- ・ 契約するときは期間と回数をお客様に説明します。
- ・ お客様の希望などで契約期間を延長する場合は、継続延長のための説明と新たなコース回数や期間を記入した書類を発行してください。

4.2 未成年者契約について ☆

4.2.1 未成年者の年齢確認

エステティックサロンにおいては、未成年者と思われる者との契約に当たっては、身分証明書等で年齢の確認が行われていることを記録して保管されていること。

4.2.2 未成年者との契約

エステティックサロンにおいては、未成年者との契約に際しては、親権者の同席及び同意を必要とする。なお、同席が難しい場合、同意の書面及び親権者への同意確認が行われていることを記録して保管されていること。

〈趣旨〉

美容への関心が低年齢化することに伴い、未成年者の契約も増加傾向にあります。年齢を偽って契約を行う、又親権者の同意書に権限なく未成年者本人や知人等が記入した書面を持参するケースも見受けられるため、エステティックサロンから親権者へ確認すること等が望まれます。

〈ポイント〉

- ・10～20代前半と思われるお客様には年齢の確認を行い、習慣化させてください。
- ・年齢の確認ができたなら、カルテ等に記入する必要があります。
- ・未成年者なら、親権者への同意確認については、同意書が必要となります。
- ・定型書式を用意しています。参考にしてください。

4.3 関連商品の取り扱いについて ☆

4.3.1 関連商品の引取基準の設定

エステティックサロンにおいては、関連商品の中途解約時精算にかかわる引取基準を設定し、これを記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

〈趣旨〉

特定商取引法では、関連商品についても中途解約ができますが、引取基準を定めていない、もしくは定めていても説明が不十分なことにより消費者とトラブルになるケースが見受けられるため、引取基準を定め書面を交付して誤解が生じないようにすること等が考えられます。

〈ポイント〉

- ・関連商品について、しっかりと理解できていない事業者、サロン責任者が多くいます。そのため関連商品の理解が必要になります。
- ・契約書または契約書と一緒にお渡しする書面に記載することが望ましいです。

4.3.2 関連商品以外の商品について説明

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品が、「エステティックサービスの提供に際して必ずしも購入の必要がない商品」であることを契約締結時までに説明し、その意味を記載した書面を作成し、契約締結時に消費者に交付したことを記録して保管されていること。

〈ポイント〉

- ・「契約書」または「契約書と一緒にお渡しする書面」に関連商品以外の商品の解説を記載することが必要です。
- ・関連商品以外の商品がエステティックサービスの提供に際して必ずしも購入の必要がない商品であることを説明します。

4.3.3 関連商品の追加販売契約

エステティックサロンにおいては、関連商品を追加で販売する場合、必要な部分を変更した契約書面を交付するか、又は新たな契約（役務提供及び追加購入の関連商品を含めた契約）が行われていること。

4.3.4 関連商品の追加販売

エステティックサロンにおいては、関連商品を追加で販売する場合、契約残期間を適切に考慮（消費者が残期間内で使用できる数量等）して販売されていること。

〈趣旨〉

特定継続的役務提供契約の場合、基本的には契約期間中、将来的に義務的に購入する必要がある商品が想定される場合には、契約締結時に交付する書面に全て記載することとなっており、そこに記載されていない商品について 事後に義務的購入をさせることはできません。従って、後の段階になって 書面に書いていない商品を「この商品を買ってもらわなければならない」という状況になった場合は、原則として改めて契約を締結する必要があります。但し、消耗品の追加購入などの場合でお客様との合意がある場合には、契約内容の一部変更という扱いとなります。この場合は、新たな契約書は必要ありませんが、変更後の内容について書面で明確にする必要があります。

〈ポイント〉

元の契約書のコピーに、追加した関連商品の伝票を添付してお客様にお渡しします。伝票には、元となる契約書番号及びその契約の関連商品であることを明記します。

4.3.5 関連商品以外の商品の追加販売

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品を販売する場合、支払能力及び一定の期間内で使用できる数量等を考慮して販売されていること。

〈趣旨〉

化粧品や過剰販売によるトラブルが見受けられるため、消費者の支払能力や使用できる数量を考慮して販売する必要があります。

〈ポイント〉

例えば、関連商品以外の商品の顧客商品販売台帳などに購入を記録し、購入管理を行うことなどが考えられます。

4.4 契約の勧誘等に関する禁止行為について

4.4.1 不実の告知

エステティックサロンにおいては、契約の勧誘をするに際し、又は契約の解除を妨げるために、事実と違うことを告げていないこと。

4.4.2 不利益事実の不告知

エステティックサロンにおいては、契約の勧誘をするに際し、消費者の不利益になることがある場合には、これが説明されていること。

4.4.3 威迫・困惑させる行為

エステティックサロンにおいては、契約を締結させるため、又は契約の解除を妨げるために、消費者を威迫（消費者が不安になるような行為）及び困惑（とまどうこと）させる行為が行われていないこと。

4.4.4 違法な内容の契約 ☆

エステティックサロンにおいては、特約事項として「クーリング・オフはできない」等といった違法な内容が記載された書面を用意し、消費者に同意の署名・捺印をさせるなどの行為が行われていないこと。

〈解説〉

これらのような方法で勧誘を行ってはいけません。

- ・ 定価をキャンペーン価格と偽って契約を促す。
- ・ 予約が取りづらい状況なのに「予約はすぐ取れます」と言って契約を結ぶ。
- ・ 施術中に着衣のない状態で、執拗に勧誘を行い、消費者を困らせる行為を行うなど。

4.5 財務状況を記載した書面の備え付けについて ☆

4.5.1 財務状況を記載した書面の備え付け

エステティックサロンにおいては、貸借対照表、損益計算書及び事業概要を記した事業報告等の財務及び業務の状況を記載した書類をエステティックサロンに備え付け、消費者の求めにより閲覧させ、又はその写しを交付する用意がされていること。

〈趣旨〉

特定継続的役務提供を行う事業者に対しては、消費者が事業者の財務内容等について確認できるよう、その業務および財産の状況を記載した書類（貸借対照表、損益計算書、事業報告等）の備置や、消費者の求めに応じて閲覧等に供することが特定商取引法により義務付けられています。

4.6 クーリング・オフと中途解約について ☆

4.6.1 クーリング・オフと中途解約の受付

エステティックサロンにおいては、クーリング・オフ及び中途解約の申出には理由のいかんにかかわらず直ちに応じ、処理していることを記録して保管されていること。

4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処

エステティックサロンにおいては、電話によるクーリング・オフの申出を受ける場合は消費者本人であることを確認し、受付をしたことを明確に伝え、受付日時を記録して保管されていること。

4.6.3 クーリング・オフの妨害

エステティックサロンにおいては、クーリング・オフを妨げるために、関連商品を関連商品以外の商品と称して販売されていないこと。

〈趣旨〉

クーリング・オフや中途解約が、処理されていないため消費者とトラブルになるケースが見受けられます。事務処理ルールを作り、スムーズに処理することが望まれます。

例えば、電話で受付をする場合は、本人確認及び受付日付、時間を記録しておくことなどが考えられます。

4.6.4 中途解約の精算方法の明瞭化 ★

エステティックサロンにおいては、中途解約における精算方法については、分かりやすく具体的な計算方法などを記載した書面を作成し、消費者に説明して交付したことを記録して保管されていること。

4.6.5 中途解約精算の適正 ★

エステティックサロンにおいては、中途解約において既に消化した役務コースの料金額を精算する場合は、契約締結時の単価を用いていること。

4.6.6 中途解約による精算額の返還処理 ★

エステティックサロンにおいては、中途解約による精算額の返還は金額確定後、速やかに行われていること。

〈趣旨〉

消費者は解約を前提の契約をしていないので、中途解約・精算の際に精算方法等確認できるようにしておくことなどが考えられます。

〈ポイント〉

- ・ 契約書または契約書と一緒に追加してお渡しする書面に中途解約精算式（計算方法）を記載します。また、その書面をお渡しする時にお客様に説明します。
- ・ まとめて契約するとコースの単価が値引きされていくシステムの場合は、解約の精算単価に気をつけてください。（定価ではなく、値引きした単価で精算します。）
- ・ 事務処理におけるルールを定めておき、中途解約をスムーズに行うことなどが考えられます。

5. 確認及び改善について

5.1 内部監査について

5.1.1 内部監査

エステティックサロンにおいては、エステティックサロン認証基準に従って、エステティックサロンの業務が実施され維持されているかを確認するために、定期的に内部監査が実施されていること。

5.1.2 改善処置

エステティックサロンにおいては、ミスや相談及び苦情の再発防止をするために、

内容に応じた改善処置が行われ、改善処置の結果は記録して保管されていること。

5.1.3 予防処置

エステティックサロンにおいては、起こり得るミスや相談及び苦情が発生することを防止するために、その原因を除去する予防処置を決めること。また、予防処置は、起こり得るミスや相談及び苦情の影響に見合ったものであること。予防処置の結果は、記録して保管されていること。

〈趣旨〉

認証基準やマニュアルがしっかり守られているかを、自社内で確認します。

〈解説〉

- ・ 定期的（最低でも年1回）に実施することが考えられます。ミスやクレームの原因を追究・特定し、具体的な再発防止策を事業者が決め、その具体策を従業員に教育することで、サロン内全体に周知徹底することが考えられます。
- ・ 実際に発生したミスやクレームに類似するようなことや、同業他社のサロンで発生したミスやクレームについて自サロンでの発生を未然に防ぐために、対応マニュアルなどを作成しておくことが考えられます。
- ・ 定型書式を用意しています。参考にしてください。