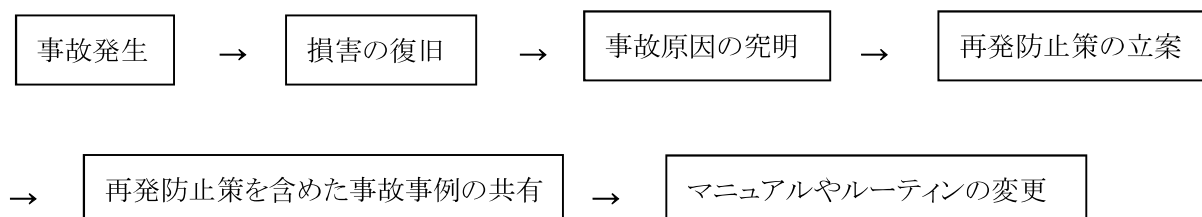


消費者健康被害の実態及びその防止対策

エステティックは、直接素肌に対して施術を行うことから健康被害が発生しやすい特徴があります。「きれいになりに来たのに健康被害を受けた」お客様は2度と来店されないだけでなく被害を受けたことが周囲に伝わっていき、お店だけではなくエステティック全体のイメージダウンにつながります。このことからエステティック施術の提供にあたり健康被害を防止するために最大限の努力が必要になります。エステティックに限らず一般的な「事故防止対策」は、「事故発生」→「損害の復旧」→「事故原因の究明」→「再発防止策の立案」→「再発防止策を含めた事故事例の共有」→「マニュアルやルーティンの変更」のプロセスで行われます。重要なことは、①「人間はミスをする」ことを前提としてマニュアルやルーティンを組み立てること②事故が発生してしまったときにきちんと「損害の復旧」をしたうえで原因を究明して2度と同様の事故が起これないようにマニュアルやルーティンを変更することです。

消費者健康被害防止のイメージ

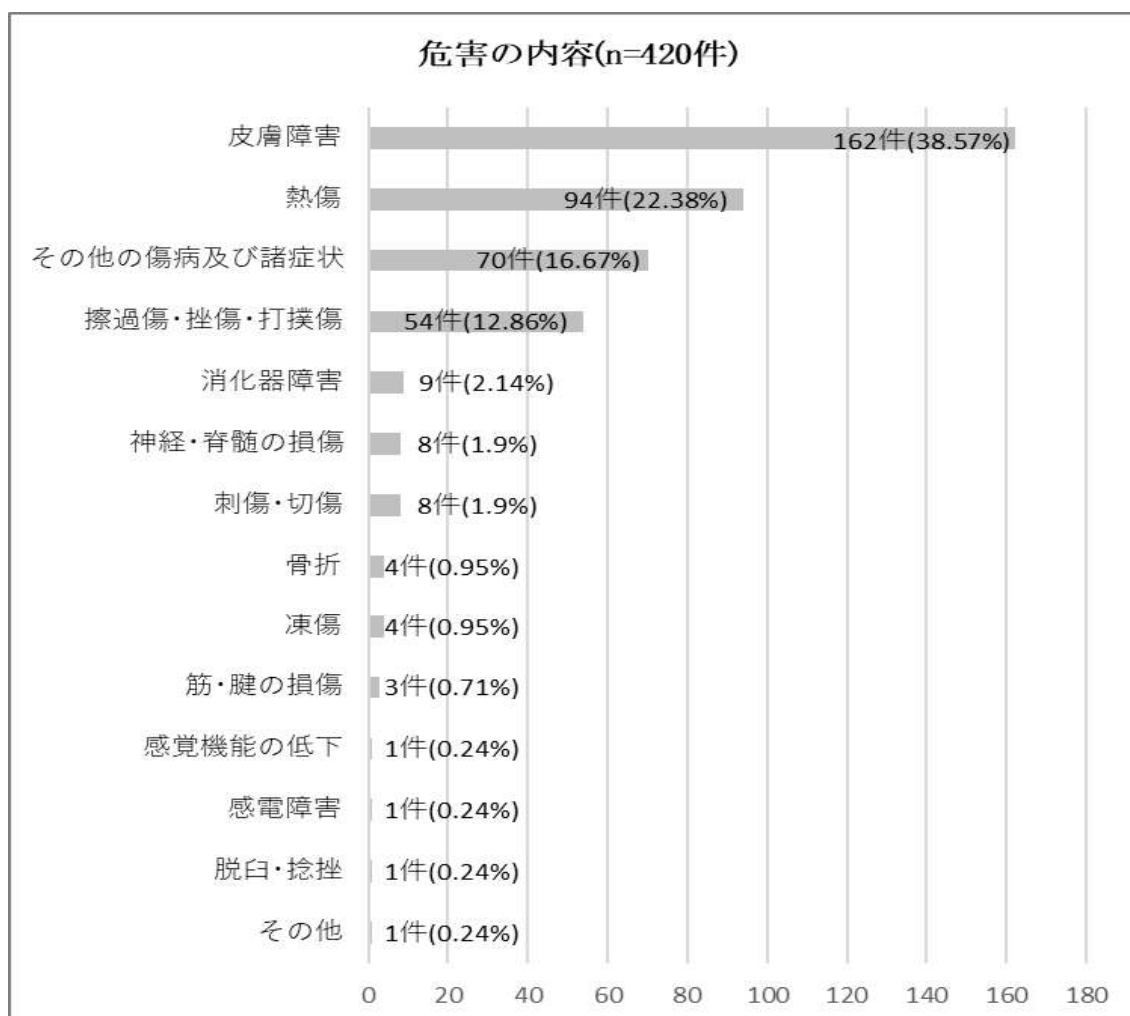
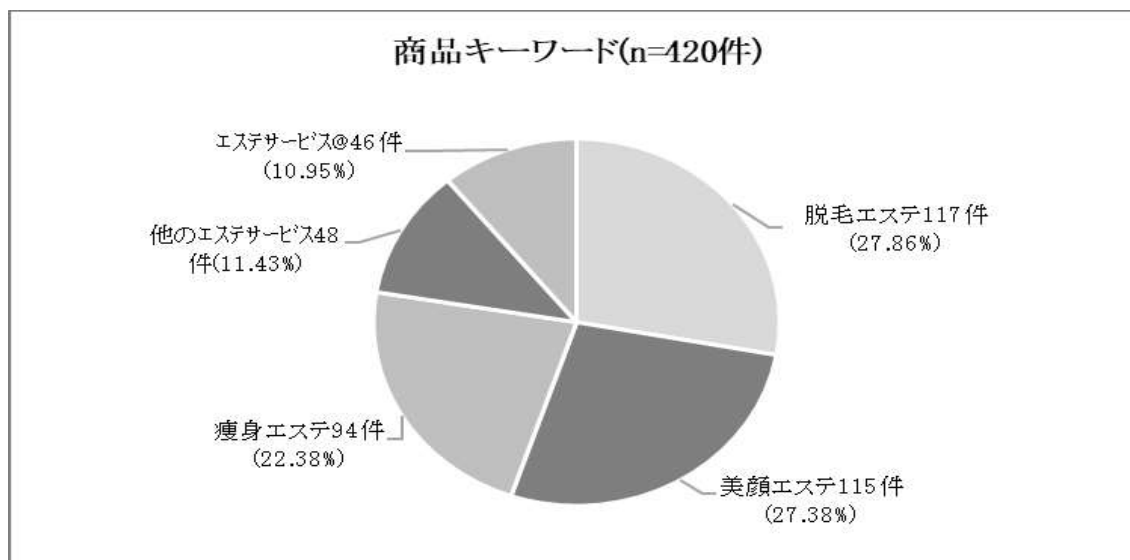
同じ事故を繰り返し起こさないために必要な作業です。「人間は必ずミスをする」ことを前提に安全対策を構築することが重要です。



1 独立行政法人国民生活センター「エステティック」相談件数

独立行政法人国民生活センターでは、日本全国の消費者相談窓口に寄せられる消費者相談を「消費生活相談データベース(PIO-NET)」で集約しています。「エステティックサービス」に関する消費者相談は、年間 7,000 件前後、そのうち 6~7%が健康被害に関する相談です。健康被害は、皮膚障害と熱傷が多くこの傾向は直近 5 年では変わりません。

独立行政法人国民生活センター PIO-NET (2018 年 4 月~2019 年 3 月) 「エステティック」カテゴリー

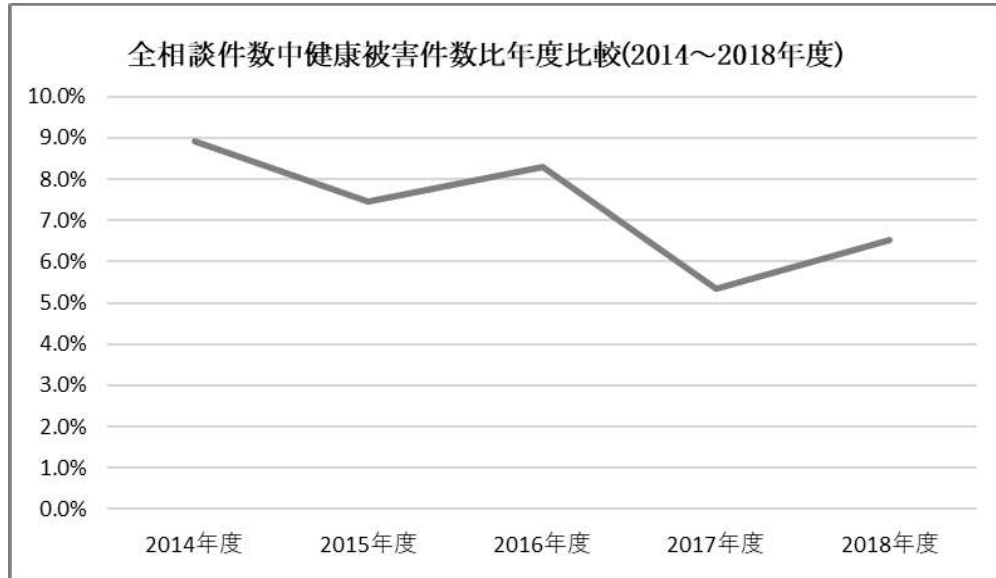


独立行政法人国民生活センター PIO-NET (2014～2018年度) 5年間比較

「エステティック」カテゴリー 消費者からの危害相談集計結果

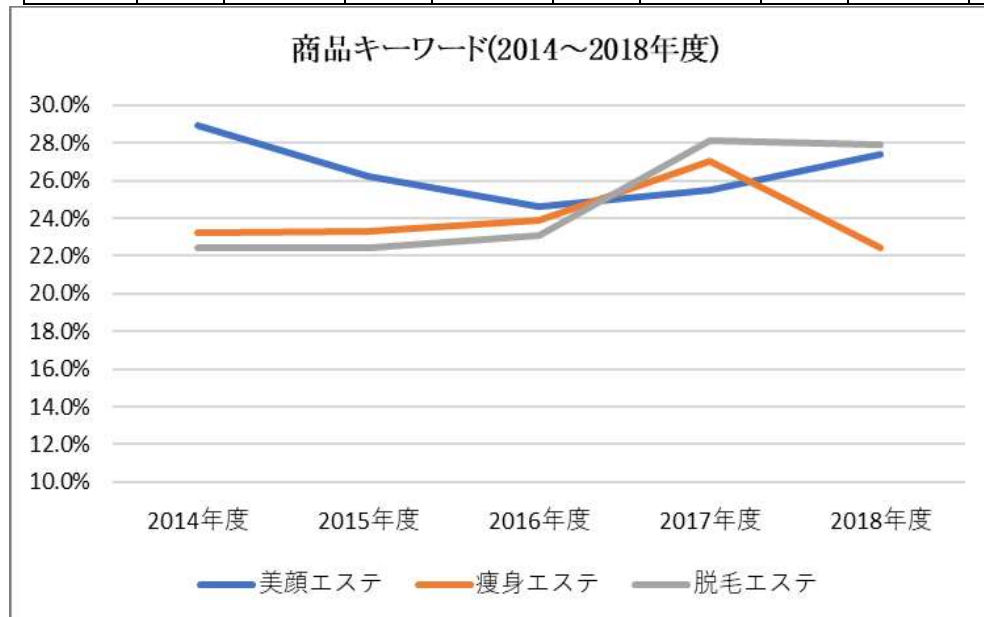
※年度ごとに「エステティック」カテゴリーの全相談件数中危害相談件数の占める割合を比較した。

	2014年度(7217件)		2015年度(7368件)		2016年度(7109件)		2017年度(8686件)		2018年度(6436件)	
危害	643件	8.9%	549件	7.5%	590件	8.3%	463件	5.3%	420件	6.5%



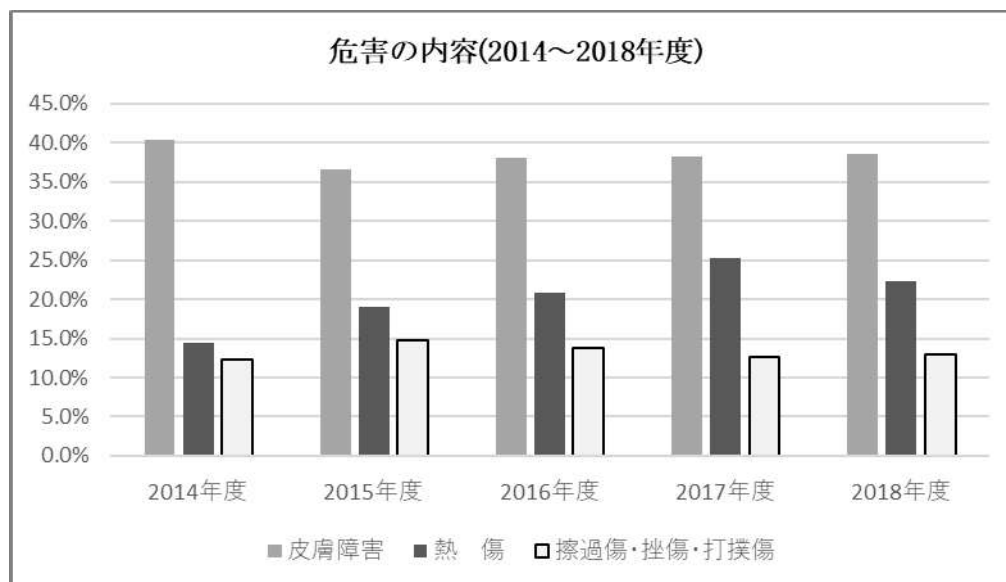
商品キーワード年度構成比推移※年度ごとに健康被害の相談件数中キーワードの占める割合を比較した。

	2014年度(643件)		2015年度(549件)		2016年度(590件)		2017年度(463件)		2018年度(420件)	
美顔エステ	28.9%	186件	26.2%	144件	24.6%	145件	25.5%	118件	27.4%	115件
痩身エステ	23.2%	149件	23.3%	128件	23.9%	141件	27.0%	125件	22.4%	94件
脱毛エステ	22.4%	144件	22.4%	123件	23.1%	136件	28.1%	130件	27.9%	117件



危害の内容年度構成比推移※年度ごとに健康被害の相談件数中危害内容の占める割合を比較した。

	2014年度(643件)		2015年度(549件)		2016年度(590件)		2017年度(463件)		2018年度(420件)	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
皮膚障害	40.4%	260件	36.6%	201件	38.1%	225件	38.2%	177件	38.6%	162件
熱傷	14.5%	93件	19.1%	105件	20.8%	123件	25.3%	117件	22.4%	94件
擦過傷・挫傷・打撲傷	12.3%	79件	14.8%	81件	13.7%	81件	12.7%	59件	12.9%	54件



被害者の年代 危害件数に占める割合 年度構成比

	2014年度(643件)		2015年度(549件)		2016年度(590件)		2017年度(463件)		2018年度(420件)	
	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
20歳代	26.4%	170件	22.8%	125件	27.6%	163件	31.8%	147件	30.5%	128件
30歳代	24.6%	158件	23.7%	130件	22.9%	135件	24.2%	112件	25.5%	107件
40歳代	20.5%	132件	22.0%	121件	18.1%	107件	18.8%	87件	17.4%	73件
50歳代	13.1%	84件	13.3%	73件	13.4%	79件	11.7%	54件	10.5%	44件
60歳代	4.0%	26件	4.4%	24件	5.6%	33件	3.0%	14件	4.3%	18件
70歳代	1.7%	11件	1.3%	7件	1.9%	11件	2.2%	10件	1.7%	7件

