

「美容関連サービス」の消費生活相談の概要

近年、理美容及び医療に関する相談は恒常的に多く寄せられている。理美容においてはエステティックサービス、美容院、ネイルサロンなどの相談が上位を占め、医療においても美容医療に関する相談が数多く寄せられている。ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた美容関連サービスの相談について、その特徴と傾向を分析する。

なお、本分析では、美容関連サービスの相談を、「パーマ（美容院で行うサービス全般）」「エステティックサービス」「他の美容サービス」「美容医療*」の4分野を指すものとして整理した。

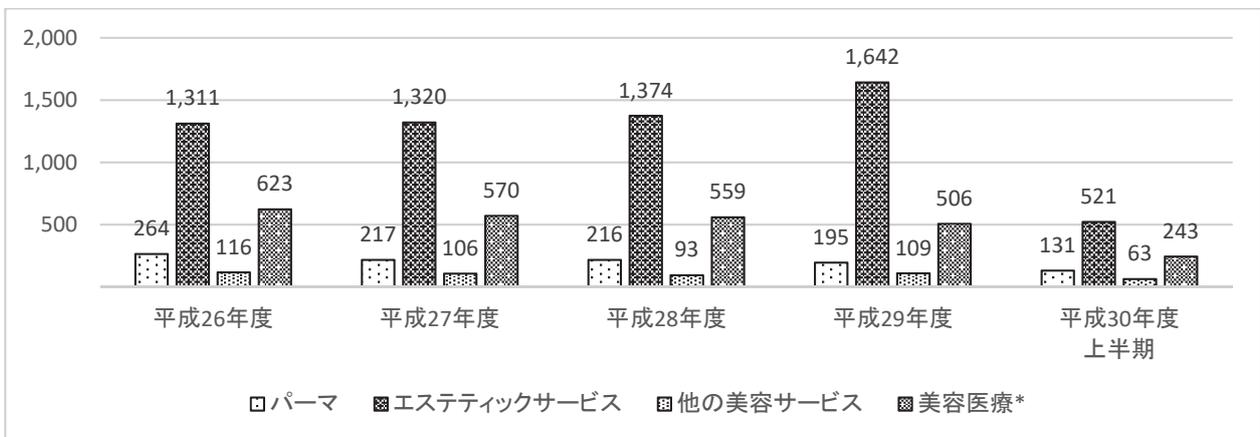
1 相談件数の推移

美容関連サービスに関する相談について、平成26年度から平成30年度上半期までの相談件数の推移を示したものが【図-1】である。

恒常的に多くの相談が寄せられているのは、「エステティックサービス」に関する相談であり、「美容医療*」に関する相談が、次いで多くなっている。

なお、「パーマ」は、美容院で行うサービス全般を指すキーワードである。「他の美容サービス」には、ネイルサービス及びまつ毛エクステの相談が多く寄せられている。

【図-1】美容関連サービス 相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を用いて分析したもの。

- 分析項目：美容関連サービスの相談（ここでは、「パーマ」「エステティックサービス」「他の美容サービス」及び「美容医療*」に関する相談を、美容関連サービスの相談として整理した。）

※「パーマ」は、美容院で行うサービス全般を指すキーワード。

※「他の美容サービス」とは、理髪店、美容院、エステサロンで行うサービスを除くその他の美容サービスで、ネイルサービス、まつ毛エクステなど。

※「美容医療*」とは、「医療サービス」「歯科治療」「人工植毛」のうち、特性キーワード「美容医療」が付与された相談。

- 分析データ：平成26年4月～平成30年9月の相談データ

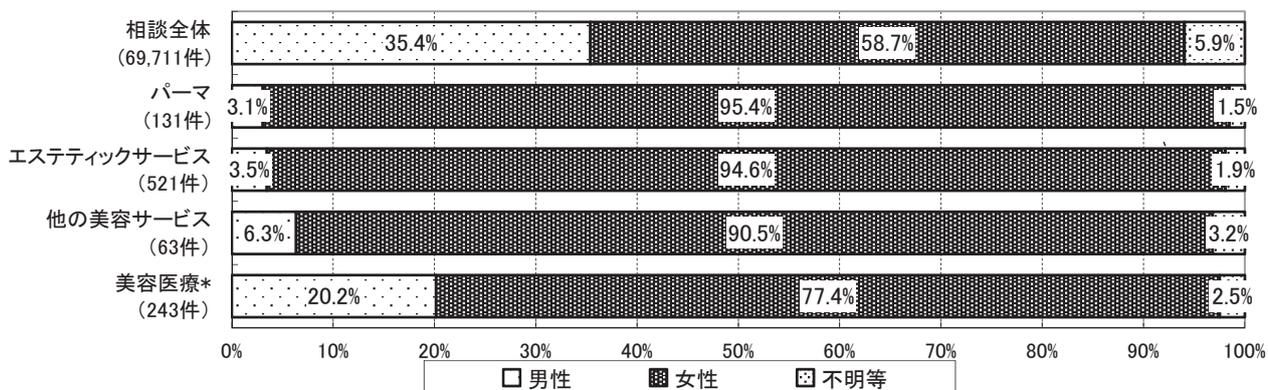
2 契約当事者の属性

(1) 性別

平成30年度上半期の美容関連サービスの相談について、性別の割合を示したものが【図-2】である。相談全体と比べると、美容関連サービスにおいては、女性の割合が非常に高いことがわかる。「パーマ」「エステティックサービス」「他の美容サービス」では、いずれも女性の割合が9割を超えている。「美容医療*」では、女性の割合が8割近くに達している。

件数は少ないが、男性からの相談も寄せられている。特に「美容医療*」では、男性からの相談の割合が4分野の中で比べると目立って高く、約2割に達している。

【図-2】 性別割合（平成30年度上半期）



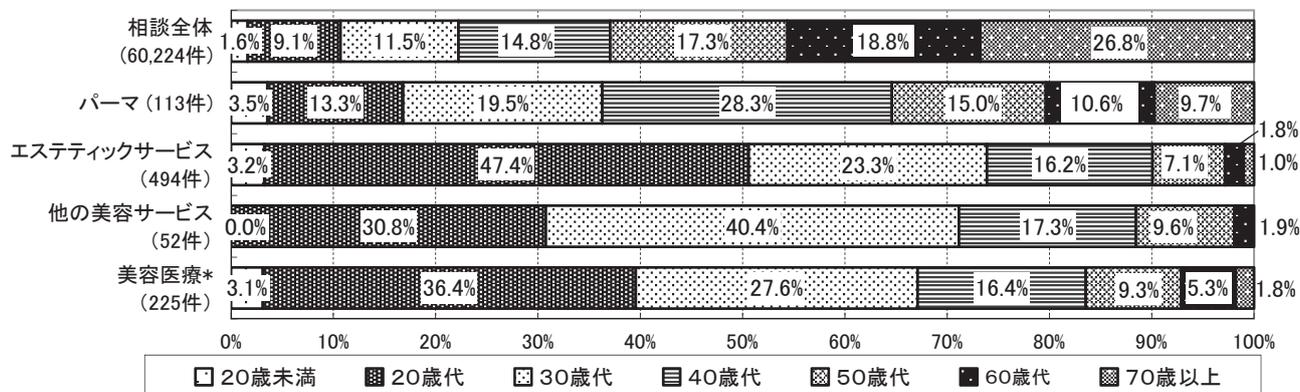
(2) 年代別

平成30年度上半期の美容関連サービスの相談について、年代別の割合を示したものが【図-3】である。相談全体と比べると、美容関連サービスにおいては、40歳未満の割合が高い。

「エステティックサービス」「他の美容サービス」「美容医療*」では、29歳以下の若者が占める割合が多いが、特に「エステティックサービス」では半数を占めている。

なお、「20歳未満」の相談は、相談全体の1.6%と比べると、「パーマ」で3.5%、「エステティックサービス」で3.2%、「美容医療*」で3.1%と高い数値を示している。

【図-3】 年代別割合（平成30年度上半期）

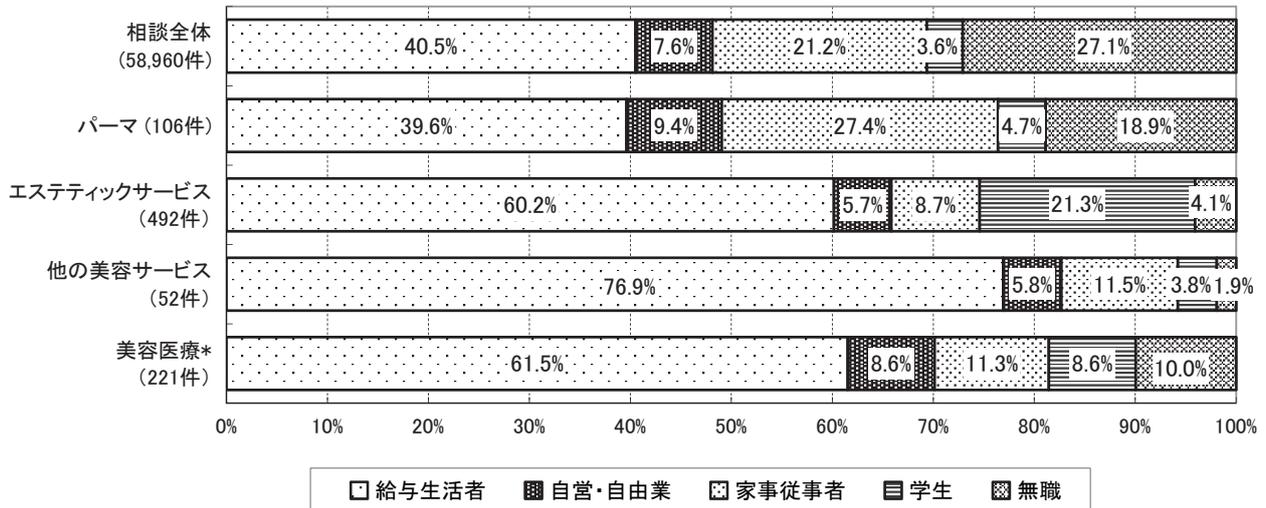


(不明等を除く)

(3) 職業別

平成30年度上半期の美容関連サービスの相談について、職業別の割合を示したものが【図-4】である。いずれのサービスにおいても「給与生活者」が最も多いが、「パーマ」では、「家事従事者」の占める割合が高い。「エステティックサービス」では、「学生」の占める割合が高い。

【図-4】 職業別割合（平成30年度上半期）



(不明等を除く)

3 契約購入金額

美容関連サービスの相談について、平均契約購入金額の推移を示したものが【表-1】である。「パーマ」は1万円代、「エステティックサービス」は30万円代、「他の美容サービス」は3～5万円程度、「美容医療*」は50～80万円程度で推移している。

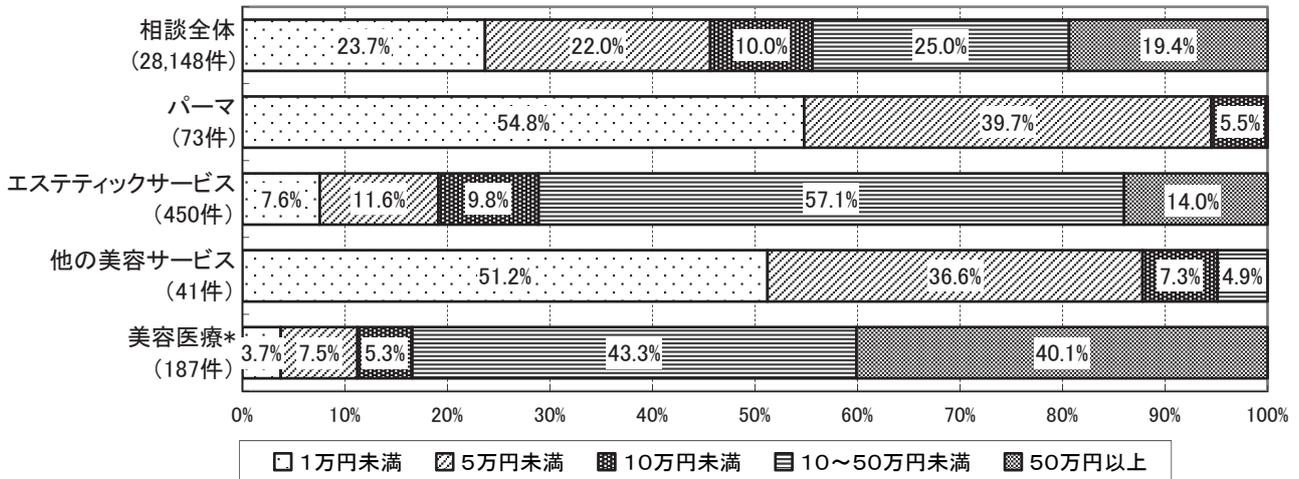
平成30年度上半期の契約購入金額別の割合を、相談全体と美容関連サービス4分野で比較したものが【図-5】である。「パーマ」は「1万円未満」、「エステティックサービス」は「10～50万円未満」、「他の美容サービス」は「1万円未満」、「美容医療*」は「10～50万円未満」及び「50万円以上」が多くなっている。

【表-1】 美容関連サービス4業種と相談全体の平均契約購入金額

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度 上半期
パーマ	14,262	10,011	11,904	11,429	13,797
エステティックサービス	339,740	306,984	354,451	391,372	301,058
他の美容サービス	55,085	44,609	31,071	52,074	28,505
美容医療*	830,332	678,622	592,757	520,456	545,689

(単位：円)

【図－5】 契約購入金額別割合（平成30年度上半期）

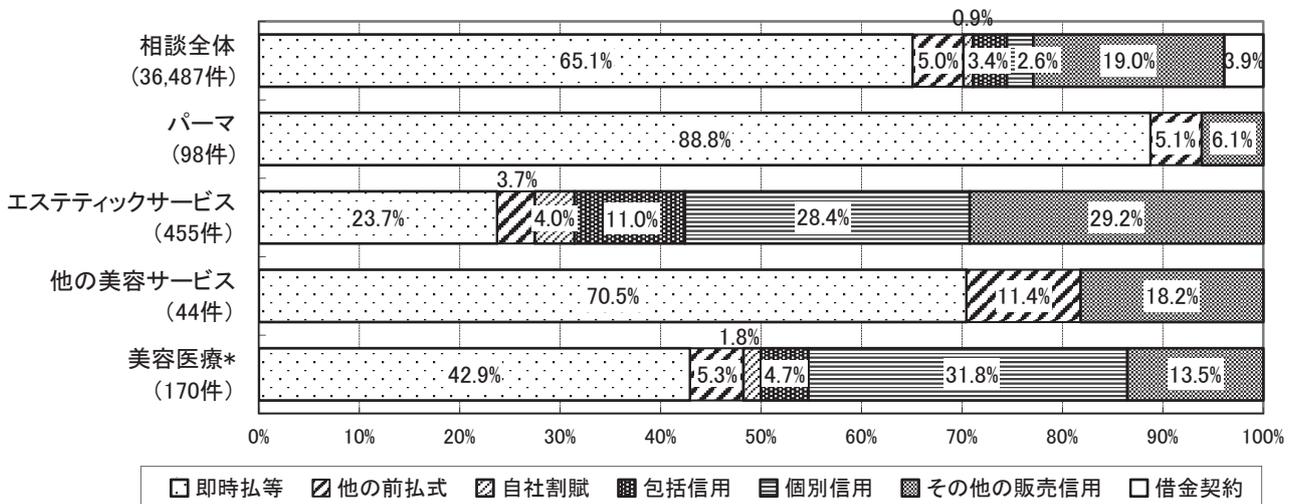


(不明等を除く)

4 支払方法

平成30年度上半期の相談について、相談全体と美容関連サービス4分野で、支払方法の割合を示したものが【図－6】である。「パーマ」「他の美容サービス」では、「即時払」が最も多い。「エステティックサービス」では、「その他の販売信用」と「個別信用」が多い。「美容医療*」では、「即時払い」が最も多く、次いで「個別信用」が多い。

【図－6】 支払方法別割合（平成30年度上半期）



(不明等を除く)

- ※1「即時払等」: 商品等の受け取りと同時に一括払い。(例) 通常の現金での買い物。月払い保険料、家賃、新聞代、月謝等
- ※2「他の前払式」: 商品等の受け取り前に全額か一部を支払う方式。(例) 前払い式通販、プリペイドカード、保険料の前納等
- ※3「自社割賦」: 消費者、販売者の二者間、2か月以上3回以上の分割払い。
- ※4「包括信用」: 消費者、販売者、信販会社等の三者間、2か月超の立替払いで、クレジットカードを利用したもの。
- ※5「個別信用」: 消費者、販売者、信販会社等の三者間、2か月超の立替払いで、クレジットカードを利用しないもの。
- ※6「その他の販売信用」: ローン提携販売、2か月内払い(クレジットカードの翌月一括払など)、他の販売信用によるもの。
- ※7「借金契約」: いわゆる消費者金融・サラ金等から金銭を借りた場合、クレジットカードによるキャッシングなどが該当する。
- ※8「販売信用(クレジット)」とは、商品等の販売を対象とした信用供与を受ける場合であり、ここでは「自社割賦」「包括信用」「個別信用」「その他の販売信用」が該当する。

5 販売形態、販売手口、セールストーク等に問題のある相談

PIONEETでは「内容別分類」というカテゴリにおいて、「購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題のある相談」について、「販売方法」にチェックを付与することになっている。

そこで、美容関連サービスの相談における「販売方法に問題のある相談」について、過去4年間及び平成30年度上半期の相談件数の推移を示したものが【表-2】である。

美容関連サービス4分野のうち、販売方法に問題のある相談件数が最も多いのは「エステティックサービス」であり、「美容医療*」が次いで多い。

【表-2】 「販売方法に問題がある相談」の相談件数と各相談に占める割合

(単位:件)

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 上半期	各相談に 占める割合 (30上半期)
パーマ	30	29	28	28	20	15.3%
エステティックサービス	506	385	449	453	195	37.4%
他の美容サービス	18	13	16	19	12	19.0%
美容医療*	233	185	154	142	63	25.9%

※各相談に占める割合は、【図-1】の平成30年度上半期の相談件数を母数に算出した。

上記【表-2】について、「販売形態」「販売手口、セールストーク」に分類される内容キーワード上位を抽出したものが、下記【表-3】である。

このうち、「エステティックサービス」では、「強引」「無料商法」「虚偽説明」「特典強調」「次々販売」などのキーワードが目立つ。

「美容医療*」では、「無料商法」「アポイントメントセールス」「キャッチセールス」「アンケート商法」などのキーワードが目立つ。また、「美容医療*」は医療であるが、「説明不足」「強引」などの相談が多い点も目立つ。

【表-3】 「販売形態、販売手口、セールストーク」に分類される内容キーワード上位 (平成30年度上半期)

パーマ (20件)		エステティックサービス (195件)		他の美容サービス (12件)		美容医療* (63件)		
1	強引	5	強引	34	インターネット通販	3	説明不足	19
2	インターネット通販	4	無料商法	31	説明不足	3	無料商法	12
3	説明不足	4	説明不足	30	虚偽説明	1	強引	10
4	家庭訪販	1	虚偽説明	21	強引	1	アポイントメントセールス	5
5	アポイントメントセールス	1	特典強調	14	嫌がらせ	1	キャッチセールス	4
6	キャッチセールス	1	次々販売	13	特典強調	1	アンケート商法	4
7	過量販売	1	紹介販売	9			モニター商法	3
8	虚偽説明	1	インターネット通販	8			問題勧誘	3
9	バーゲンセール	1	サイドビジネス商法	6			虚偽説明	3
10			問題勧誘	6			販売目的隠匿	3

※「インターネット通販」には、アンケートに答えると報酬がもらえるモニターサイト、美容院やまつ毛エクステで使うクーポンを購入できるクーポンサイト、予約アプリなどの相談が寄せられている。

6 危害

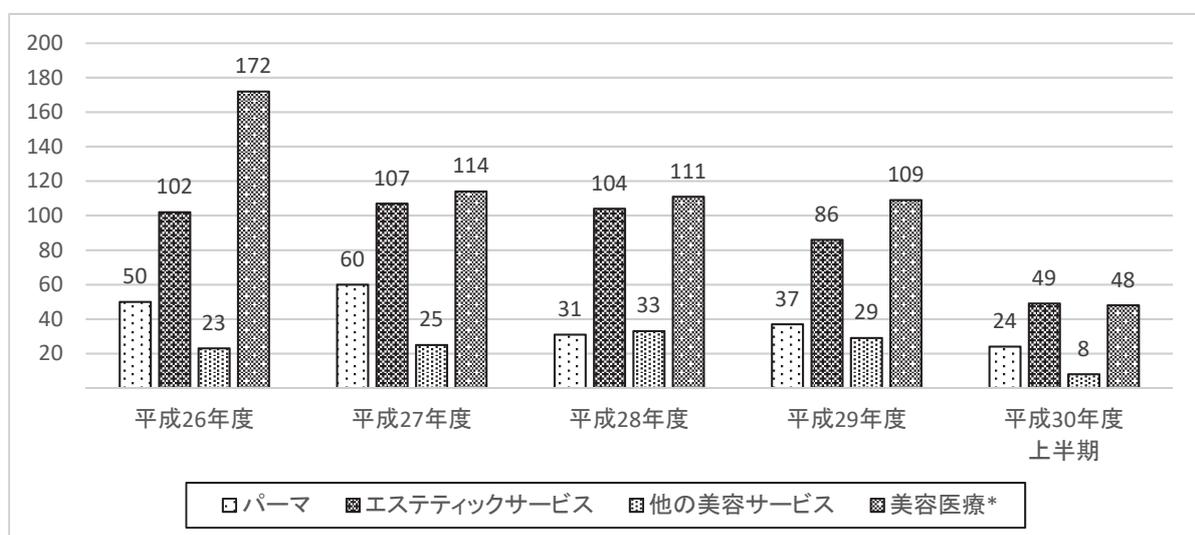
(1) 「危害」に関する相談件数

「危害」に関する相談とは、商品・役務・設備に関して、身体にけが、病気等の疾病（危害）を受けたという相談である。

美容関連サービス4分野における、「危害」に関する相談（以下、「危害相談」という。）について、平成30年度上半期の相談件数を示したものが【図-7】である。

平成26年度から平成29年度までは、「美容医療*」の危害相談が最も多く、「エステティックサービス」の危害相談が次いで多かった。平成30年度上半期も、「エステティックサービス」の危害相談と「美容医療*」の危害相談が多く寄せられているが、両者はほぼ同数となった。

【図-7】「危害」に関する相談件数（平成30年度上半期）



(2) 危害内容

危害相談について、その症状を示す「危害内容」別に件数を示したものが【表-4】である。美容関連サービス4分野ごとの危害内容の詳細は、次ページのとおりである。

【表-4】「危害内容」上位（平成30年度上半期）

パーマ (24件)		エステティックサービス (49件)		他の美容サービス (8件)		美容医療* (48件)	
1	皮膚障害	11	皮膚障害	17	その他の傷病及び諸症状	3	その他の傷病及び諸症状
2	その他の傷病及び諸症状	5	熱傷	12	刺傷・切傷	2	皮膚障害
3	熱傷	3	擦過傷・挫傷・打撲傷	7	皮膚障害	2	熱傷
4	刺傷・切傷	2	その他の傷病及び諸症状	7	脱臼・捻挫	1	刺傷・切傷
5	不明	2	凍傷	2			筋・腱の損傷
6	神経・脊髄の損傷	1	骨折	1			
7			刺傷・切傷	1			
8			神経・脊髄の損傷	1			
9			消化器障害	1			

①パーマ

カラーリングや白髪染め、パーマなどによる「皮膚障害」の相談が多い。

②エステティックサービス

美顔・フェイシャルエステ、脱毛エステなどによる「皮膚障害」、痩身エステによる腹部の「皮膚障害」の相談が多い。美顔・フェイシャルエステ、美白エステ、痩身エステ、高周波エステなどによる「熱傷」の相談も多い。痩身エステ、小顔エステでの施術などによる「擦過傷・挫傷・打撲傷」の相談も寄せられている。

③他の美容サービス

まつ毛エクステの施術による目の炎症やまつ毛の根元の腫れ、ネイルサロンでネイルを取り外す際の「刺傷・切傷」などの相談が寄せられている。

④美容医療*

「その他の傷病及び諸症状」の相談が最も多く、リフトアップ手術による腫れや痛み、二重瞼の手術による瞼の違和感、鼻を高くする手術をしたが鼻先が曲がって痛みもある、歯のホワイトニングで唇と口内が爛れた、前歯のホワイトニングで前歯が折れた、などの相談が寄せられている。

次いで多い「皮膚障害」では、シミ治療のレーザーで痣ができた、発疹ができた、肌を引き締めるレーザー照射で頬が腫れ、色素沈着し、膿胞ができた、ピーリングで顔が赤くなりシミができた、脱毛後に湿疹ができて痒くなった、脂肪吸引の施術痕が残って消えない、などの相談が寄せられている。

「熱傷」では、レーザー治療を受けたら顔に火傷した、脱毛の施術で火傷した、リフトアップのためにレーザーを当てられたら火傷のような状態になった、などの相談が寄せられている。

7 相談事例

事例1：パーマ（強引）

繁華街を歩いていた時、美容院のアシスタントだという人に「カット、カラー、トリートメントで8千円の顧客を集めている」と勧誘され、その美容院まで歩いて連れて行かれた。美容院で「少し高いが良いカラー剤の方が出来栄えがよい」と勧められたので承諾し、約1万3千円を支払った。その後、「次回予約を破格の安さで受けられるので入れておきましょう」と言われ、断り切れずに名前と住所、連絡先を書いた。後日、美容院にキャンセルの電話をしたら「日時の変更は可能だが、キャンセルはできない」と言われた。
(10歳代/学生)

事例2：エステティックサービス（無料商法、サイドビジネス商法、特典強調、SNS）

以前のバイト先の知人男性がSNSで「人数限定で無料エステが受けられる。20歳以上の興味がある人は連絡ください」と勧誘してきた。連絡をすると、女性担当者が「エステと何かを組み合わせたレンタルの仕組み」について説明した。「名目はエステ150万円の契約になっているが、レンタル料が毎月5万円入るので、エステが実質無料。クレジットカードはできるだけたくさん作って、いくらまで限度額があるか調べてほしい。実家暮らしの人は家にクレジットカード

が複数届くと親が心配するので、店頭受け取りを選択するように。用紙にアドレスやパスワード、免許証のコピーを添えるように」と言われた。私は新たにクレジットカードを作ることは拒否をした。契約書らしきものにサインをさせられたが、控えはもらえなかった。お金はまだ支払っていない。(20歳代/学生)

事例3：エステティックサービス（次々販売、過量販売）

20歳になったばかりの頃に全身脱毛エステの契約をした。「1回の施術で全身をすべて脱毛します。あなたの毛質は普通の人よりも薄いので、12回か13回で終了します」と言われて回数を設定したが、全然薄くならず終わらない。「追加しますか」と当たり前のように聞かれ、2回目の契約で6回くらい追加した。先月、また「追加しませんか」と勧誘され、結局全部で30回になった。総額50万円くらい支払うことになってしまった。(20歳代/学生)

事例4：他の美容サービス（特典強調、説明不足）

ネイルサロンで施術を受けた後、支払いをする時に「年会費を支払って会員になると、今日から1千円、今後は施術費用について3割程度割り引きます。解約はいつでも出来るのでお得です」と言われた。会費は約7千円。「解約はいつでも出来る」と言われたので、解約したら年会費は申し出時期に応じて返金されるものと思っていた。特に会員規約などは渡されなかった。家に帰ってよく考えると、施術も上手ではないようだし、会員になる必要はないと思った。ネイルサロンに解約を申し出たら、「解約はできますが、あなたは特典を受けているので、一切返金できません」と言われた。特典のことや、返金されないことなど、何も説明は受けていない。(20歳代/給与生活者)

事例5：美容医療*（説明不足）

包茎を治療したいと思い、インターネット検索をして、クリニックを見つけた。インターネット上の記載を見て、料金は5～6万円程度と思っていた。電話したところ、「成人する誕生日が近づいたらクリニックに電話してください」と言われたので、そのとおりにして、誕生日後にクリニックに出向いた。カウンセラーに約2時間話をされ、「通常の病院での手術は安い絶対にはやってはいけない。一生傷痕が残る」と言われ、切れ目がある痛々しい写真を見せられた。クリニックが行ったという手術の写真は綺麗だった。さらに「定着タイプのヒアルロン酸があり、これを注入すれば包茎が戻らない」とヒアルロン酸の注入を勧められた。その後、料金の話をされ、「保険適用できない。手術料金75万円とヒアルロン酸15万円」と言われ、「払えない」と伝えたが、「3日以内に申し込めば30%安くなる。学生は分割で支払っている」などと言われ、結局60万円ですべて了解してしまい、書面に署名して、クリニックに出向いたその当日に手術を受けてしまった。(20歳代/学生)

事例6：美容医療*（説明不足、強引）

お尻や太ももに筋が入って目立つので、改善したいと思っていたところ、インターネット広告で「肉割れ改善」の美容医療クリニックを見つけ、無料カウンセリングを申し込んだ。カウンセラーとおぼしき人から「炭酸ガスを注入して肉の再生を促す。5回施術で改善が見込まれる」と

説明を受けた。どんな治療法か説明を聞くだけのつもりだったが、支払いについて説明が始まり、約36万円の契約を強く勧められた。「1回家に帰ってから考えさせてほしい」と伝えたが、「モニター契約で安くできるかもしれない」と引き留められ、契約をして、1回施術を受けてしまった。その夜、「クーリング・オフさせてほしい」と電話したところ、「クーリング・オフは受けられないが中途契約はできる。1回分は支払ってほしい」と言われた。1回分でも約7万円である。契約の仕方にも問題があると思うし、炭酸ガス注入はカウンセラーが行い、医者が一回も出てこなかったことにも疑問を感じている。
(20歳代/給与生活者)

8 「今回の分析のまとめ」と「消費者へのアドバイス」

美容関連サービスに関する相談は、近年多くの相談が寄せられています。

また、カット・カラー・パーマ、ネイル、各種エステティックサービスなどの予約サービスを一元化したサイトやアプリ、美容関連サービス提供者と顧客のマッチングサービスを行うアプリなどが登場するなど、消費者が美容関連サービスを利用する環境はより便利でアクセスしやすくなっていると同時に、その価格設定や値引きの方法なども多種多様になっています。

一方、今回の分析をみると、「エステティックサービス」の相談のうち「販売方法に問題のある相談」の件数は、「美容院」「ネイルサロン」などと比較すると10倍近くに達し、突出して多くなっています。

「無料商法」の相談も数多く寄せられており、消費者が「初回無料」などに釣られて気軽に店に出向き、予期していなかった高額契約に至っている状況を窺い知ることができます。

インターネット上では一律に並んで選択可能に見える美容関連サービスですが、金額、契約形態などが、業種によって異なることを、消費者は理解しておく必要があります。

また、悪質な事業者の場合、法律で定められている中途解約にすら応じないケースも想定されます。「いざとなったら中途解約できるから大丈夫」などと考えて、安易に契約することなく、初回のサービスを利用する際に、消費者の側で契約の全容をあらかじめきちんと把握してから、契約するようにしましょう。

そして、「回数が多いほどお得」という事業者の広告やセールストークだけを鵜呑みにするのではなく、「現実に支払う総合計金額」をきちんと確認してから、契約するようにしましょう。提供される予定の総施術回数が多いほど、現実に支払う金額は通常高額になっていくという当たり前のことを忘れないようにしましょう。

今回の分析では、美容関連サービス4分野の平均契約購入金額、価格帯などの情報も提供しています。消費者の側で契約の全容を把握する際のツールとしてお使いいただければ幸いです。

今回の分析が、美容関連サービスを利用する消費者の皆様にとって、適正なサービスの選択及び安全にサービスを利用することができるようになるための「道しるべ」となることを願っています。

～困った時には、一人で悩まずにお近くの消費生活センターにご相談ください～