

第1期

エステティックサロン認証基準

第1版

平成 19 年 12 月 3 日

特定非営利活動法人 日本エステティック機構

【目次】

- 0. エステティックサロン認証について
 - 0.1 対象となるエステティックサロン
 - 0.2 認証基準の目的
 - 0.3 認証の範囲
 - 0.4 適正な契約・取引

- 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
 - 1.1.2 エステティシャンとしての知識と技能の習得
 - 1.1.3 エステティシャンの知識と技能の確認
 - 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
 - 1.2.2 エステティックサービスの提供する上での体制作り
 - 1.3 衛生管理について
 - 1.3.1 衛生管理基準について
 - 1.3.2 定期健康診断の実施
 - 1.4 個人情報保護について
 - 1.4.1 個人情報管理責任者
 - 1.4.2 個人情報保護方針
 - 1.4.3 個人情報の管理
 - 1.5 事業者による見直しについて
 - 1.5.1 事業者による見直し

- 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
 - 2.1.2 比較写真の使用による宣伝、広告表示
 - 2.1.3 料金表示に関する宣伝、広告表示
 - 2.1.4 優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示
 - 2.1.5 医師法、薬事法に抵触する用語を使用した宣伝、広告表示
 - 2.1.6 勧誘方法

- 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
 - 3.1.2 消費者満足についての確認
 - 3.1.3 問合せについての対応
 - 3.1.4 申し出への適正な対処

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
- 4.1.2 概要書面・契約書面の記載事項
- 4.1.3 支払総額と支払い期間の告知と意思の確認
- 4.1.4 支払能力の確認
- 4.1.5 契約履歴の管理
- 4.1.6 継続的役務提供の期間と回数

4.2 未成年者契約について

- 4.2.1 未成年者の年齢確認
- 4.2.2 未成年者との契約

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
- 4.3.2 関連商品以外の商品について説明
- 4.3.3 関連商品以外の商品引き取り基準の設定
- 4.3.4 関連商品の追加販売契約
- 4.3.5 関連商品の追加販売

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
- 4.4.2 不利益事実の不告知
- 4.4.3 威迫・困惑させる行為
- 4.4.4 違法な内容の契約

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

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
- 4.6.2 電話によるクーリング・オフへの対処
- 4.6.3 関連商品のクーリング・オフ妨害
- 4.6.4 中途解約の精算方法の明瞭化
- 4.6.5 中途解約精算の適正
- 4.6.6 中途解約による精算額の返還処理

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
- 5.1.2 改善処置
- 5.1.3 予防処置

はじめに

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、印のついた基準(4.1、4.2、4.3、4.4 の 4.4.4、4.5、4.6)は、0.4(イ)にて定める「非継続型サロン認証」は該当しないものとする。

0. エステティックサロン認証について

0.1 対象となるエステティックサロン

人の皮膚を清潔にし、もしくは美化し、体形を整え、または体重を減ずるための施術を行う施設のことをいう。

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ように、「消費者との間で適正な契約・取引等を行っていること」、「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、下記の及び を条件とする。

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。

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。

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、適切な措置を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、遵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。

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 エステティシャ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、エステティシャ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ャ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、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、器具及びエステティックサロンで業務に従事するエステティシャン等について、衛生管理のため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が行われている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。

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、使用前、使用後等の比較写真でその有効性を表現する場合は、すべての利用者が同一のエステティックサービスの効果を得られるかのような表示をしていないこと。

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」、「著しく事実に相違する表示」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をしていないこと。

2.1.5 医師法、薬事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、薬事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、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)を行っていないこと。

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)をエステティックサロン内に設けており、その存在を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、消費者の支払能力を考慮した契約を行うこととし、支払能力があると判断した場合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 関連商品以外の商品引取基準の設定

エステティックサロンにおいては、関連商品以外の商品についても、商品特性を考慮し、商品別に引取基準等を設定し、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。

4.3.4 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。

4.3.5 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。

4.4 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、損益計算書及び営業報告書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。

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。