

エステティックサロン認証

認証基準

趣旨と解説

第5版

運用規程

第4.6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3部 エステティックサロン認証基準 運用規程

第1章 総則	41
第2章 申請	42
第3章 審査	46
第4章 認証	49
第5章 認証の維持	51
第6章 改善処置及び認証の停止・取消し	53
第7章 機密保持及び個人情報保護	56
第8章 費用	56
第9章 本規程の改訂	57
別紙1 エステティックサロン認証 審査員要件	58
別紙2 エステティックサロン認証制度 認証費用	59
別紙3 美容ライト脱毛サロンの申請要件	60
別紙4 本規程第六条第3項(エ)(オ)の対象となる資格及び証明書等	62
別紙5 本規程第二十七条第9項における更新審査の軽減事項	63

# 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」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化粧品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〉

安心して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もです。

〈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。

# エステティックサロン認証

## 第3部 運用規程

第4.6版



2019年8月1日

特定非営利活動法人 日本エステティック機構





## 第1章 総則

### (趣旨)

第一条 特定非営利活動法人 日本エステティック機構（以下、「当機構」という。）は、このエステティックサロン認証制度運用規程（以下、「運用規程」という。）を、エステティックサービスを利用する消費者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し、エステティックサロン認証制度を円滑に運用するために必要な事項を定めるものである。

### (認証の客観性)

第二条 当機構は、申請に対し明確な基準をもって中立かつ公平な立場で審査し、適合したものに「エステティックサロンの認証」（以下、「サロン認証」という。）を付与する。

### (認証の種類)

第三条 当機構は、サロン認証においてエステティックサロン（以下、「サロン」という。）の営業形態に応じて「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 非継続型サロン認証を取得しようとするサロンは、申請時に第三条（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旨の誓約書を提出し、当機構による確認を受けるものとする。
- ② 非継続型サロン認証を取得したサロンは、第三条（ア）に係わる契約取引を行うことはできない。従って当該サロンが第三条（ア）の営業形態を取る場合は、非継続型サロン認証を当機構に返上し、新たに第三条（ア）の認証を取得しなければならない。

## 第2章 申請

### (申請受付期間)

第四条 当機構は、サロン認証の申請について、受付期間を設けることとする。  
なお受付期間については、随時応募要項にて公表するものとする。

### (申請事業者要件)

第五条 次の要件を満たしている事業者は、サロン認証を申請することができる。

- (ア) 事業拠点が日本国内にあること
  - (イ) エステティックサービス事業を1年以上にわたり営んでいること
  - (ウ) 事業者の名称が、日本国内において、1年以上使用され運営が継続されていること
  - (エ) 独自に消費者相談担当者(窓口)を設け、また業界団体が開設している消費者相談窓口、及び運営するサロン所在地を管轄する消費生活センター等より当該サロンに対する消費生活相談内容に関する情報を定期的に収集し、サロン運営に反映させていること。
  - (オ) 「風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律第二条」に該当するいわゆる「性風俗関連特殊営業」の事業を営んでいないこと
  - (カ) 事業者の責任者または事業管理責任者は、当機構が主催する「経営者・管理者講習会」を受講し証明書を所持していること。
  - (キ) 申請の日前3年以内に次に掲げる事由に該当していないこと。
    - ①公序良俗に反する事業を行っている
    - ②反社会的勢力及び団体と関係を有している
    - ③解散又は破産している(民事再生法・会社更生法・特別清算等の適用会社を含む)
    - ④補助、補佐及び後見の宣告を受けている
    - ⑤「特定商取引に関する法律(以下、「特商法」という。)第四十六条及び四十七条」に基づき指示・停止命令がなされている
    - ⑥上記⑤以外に、事業の運営に関わり行政処分・違法行為をしている
    - ⑦当機構における認証判定委員会において不適合の判定を受け、その後も認証の取得ができないまま改善計画を実行していないサロンを運営している
    - ⑧第三十二条の規定に基づく認証取消処分を受けたサロンを運営している
2. 前項(キ)⑤、⑥、⑦、⑧を理由に申請が留保されている事業者は、前項(キ)⑤、⑥、⑦、⑧の理由となった事項に関する改善計画書を当機構に提出し認証判定委員会が実施する審査に合格した場合に限り、前

項（キ）に定める期間を短縮してサロン認証の申請を行うことができる。但し、事業者がサロン認証の申請を行うことができる期間は認証判定委員会の審議にて決定する。

（申請の単位と対象）

第六条 サロン認証を希望して申請を行う事業者（以下、「申請事業者」という。）は、サロン単位<sup>1</sup>で申請するものとする。

2. 例外として申請事業者自身が経営していないサロンであっても百貨店等から業務委託を受けて運営している者は、申請事業者となることができる。ただし、業務委託元事業者の審査協力の同意が必要となる。
3. サロン認証の申請対象となるサロン（以下、「申請サロン」という。）は、次の要件を満たしていること。
  - （ア）申請事業者が申請サロンを1年以上継続して運営していること。  
但し、申請時に当該事業者が継続してサロン認証を取得したサロンを運営している場合はこの限りではない。
  - （イ）申請サロンの名称が、日本国内において1年以上使用され運営が継続されていること。
  - （ウ）国内の関連法規に抵触するサービス及び施術を実施しないこと。
  - （エ）申請サロンにて施術を行うエステティシヤンの半数以上が、別紙4に定める専門教育の修了証明を所持していること。
  - （オ）申請サロンで施術を行うエステティシヤンで上記（エ）以外の者は、別紙4に定めるエステティックの衛生管理に関する講習を履修し証明書を所持していること。
  - （カ）「美容ライト脱毛」<sup>注</sup>を実施しているサロンにおいては別紙3の条件を満たしていること。  
注：「美容ライト脱毛」とは、除毛・減毛を目的に皮膚に負担を与えず毛の幹細胞を破壊しない範囲で、エステティックサロンにおいて行われる光脱毛をいう。
  - （キ）「美容ライト脱毛」のみを実施しているサロンにおいては、上記（カ）の要件を満たすことにより上記（エ）を免除する。
4. 前項（エ）の要件を達していないサロンであっても、認証申請日の翌年末日までに前項（エ）の要件を達成しうる実施計画書を提出することにより

<sup>1</sup> サロン単位とは、原則的に消費者が見て単独と認識される店舗の単位をいう。

例外) 同じ敷地内（テナントであれば所在地が同じでかつ同フロア内、自社物件ならば同一物件内 等）にあり、かつ責任者が同一である等同一の管理体制により営業されていると認められるサロンは、複数の屋号により営業している場合であっても1サロンとする。

申請要件を満たしたものと認める。但し、当該サロンが上記期日までに合理的理由もなく前項(エ)の要件を満たしたことを報告しなかった場合は、本規程第 32 条を適用する。

(申請の条件)

第七条 申請事業者は申請に際し、第三十八条に定める申請費用を当機構に納入するものとする。

2. フランチャイジー（加盟店事業者）は、受審申請書にフランチャイザー（本部事業者）の所在も明記するものとする。

(申請書類)

第八条 申請事業者は、申請の際、次の（ア）～（ス）に定める申請書類、美容ライト脱毛を実施しているサロンは（ア）～（ス）に加え（セ）1～6の申請書類を提出するものとする。（既存の認証サロンが美容ライト脱毛を導入する場合は（セ）1～7を提出）

但し、第三条（イ）に定める非継続型のサロンを申請する事業者は、（シ）（ス）の書類を提出する必要はない。

- （ア）エステティックサロン認証受審申請書
- （イ）エステティックサロン認証申請誓約書
- （ウ）施術内容に関する誓約書
- （エ）申請サロンのエステティシャン名簿（合格番号等を記載）
- （オ）第六条第 2 項（オ）に該当するエステティシャンの衛生管理教育の修了証明書のコピー
- （カ）発行後 3 ヶ月以内の法人登記簿謄本（法人登記していない団体又は個人経営の場合は代表者の住民票）
- （キ）メニュー表及びパンフレット等の消費者配布資料
- （ク）自社消費生活相談情報の提供についての同意書
- （ケ）各申請サロンにおける直近 1 年間の相談件数及び内容に関する報告書
- （コ）広告物（チラシ、フリーペーパー、ホームページ等）の直近 3 種類
- （サ）カウンセリングシート（コースカルテ）
- （シ）概要書面及び契約書
- （ス）契約の際、消費者に交付する説明確認等の書類（説明交付確認書）
- （セ）1、美容ライト脱毛実施誓約書

- 2、美容ライト脱毛技術者名簿（技術者全員の当該資格証明のコピーを添付）
  - 3、使用する美容ライト脱毛機器取扱説明書
  - 4、使用する美容ライト脱毛機器の日本エステティック振興協議会適合審査証明書のコピー
  - ※ 3、4はメーカーから取り寄せること
  - 5、美容ライト脱毛対応賠償責任保険チェックシート
  - 6、美容ライト脱毛注意事項・施術確認書
  - 7、美容ライト脱毛実施申請書（既存の認証サロンのみ）
2. 第六条第4項により、前項(エ)の提出に代わり、前項(エ)を達成しうる実施計画書を提出することができる。

（申請の受理）

第九条 当機構は、提出された申請書類に記載された内容を審査し、その申請を受理できると決定した場合には、受理通知を申請事業者へ通知する。

2. 当機構は、第1項に基づく受理通知をもって、本運用規程に基づく審査の実施について、申請事業者と当機構との間に合意が成立したものとみなす。

3. 美容ライト脱毛を実施しているサロンは、次の（ア）～（サ）の書類を提出し別途審査を受けることで、申請受理以前においても店頭において当機構が定めた「JEO美容ライト脱毛 エステティックサロン認証申請中」のステッカーを掲示することができる。

（ア）「ステッカー」使用申請書

（イ）エステティックサロン認証 受審申請書

（ウ）申請誓約書

（エ）施術内容に関する誓約書

（オ）法人登記簿謄本（個人の場合は住民票）

（カ）パンフレット等、消費者配布資料

（キ）直近の広告のコピー（自社ホームページのコピーでも可）

（ク）カウンセリングシート（コースカルテ）

（ケ）特定継続的役務契約書及び概要書面（いわゆる法定書面・継続型の場合）

（コ）美容ライト脱毛関連書類

1. 美容ライト脱毛実施誓約書

2. 技術者名簿（技術者全員の当該資格証明のコピーを添付）

3. 取り扱っている美容ライト脱毛機器の取扱説明書及び使用している適合審査機器の写真（正面及び適合シールのアップ）

4. 使用している機器の適合審査証明書のコピー

5. エステティック保険チェックシート

6. 美容ライト脱毛注意事項・施術確認書

(サ) 経営者または管理者の「経営者・管理者講習会」受講修了証

4. 前項で実施される審査に合格した美容ライト脱毛を実施しているサロン（以下「申請中掲示サロン」）は、当機構と「JEO美容ライト脱毛 エステティックサロン認証申請中ステッカー使用権許諾契約書」を締結し、同時にステッカー掲示費用として10,000円（税別）を当機構に支払うものとする。但し、ステッカー掲示費用は第三十八条に定められた申請費用に含まれるものとし、「申請中掲示サロン」が第三十八条の手続きを行った場合、「申請中掲示サロン」は第三十八条及び別紙2に定める申請費用からステッカー掲示費用を差し引いた額を支払うものとする。

5. 申請中掲示サロンは、当機構が定めるエステティックサロン認証基準及び同運用規程を準用し、同サロンが同基準及び同運用規程に抵触したと当機構が確認した場合は、当機構は同サロンのステッカーの使用の停止を指示し、その旨を公表する。

（申請内容の変更）

第十条 申請事業者は、申請から審査までの間に、第八条に定める申請書類に記載した内容に変更がある場合は、変更報告を速やかに書面にて当機構に提出するものとする。

2. 当機構は、第1項に基づく変更報告の書面提出を受けた際、その記載内容に問題があると判断した場合は、申請の受理を取り消すことができる。

（申請受理の取消等）

第十一条 当機構は、申請事業者及び申請サロンが申請後に第五条（キ）に掲げる事由に該当した場合、又は申請内容に虚偽があることが明らかになった場合は、該当の申請サロンに対する申請受理の取消、又は、該当の申請事業者が申請したすべてのサロンに対して、認証不可とする場合がある。

### 第3章 審査

（審査）

第十二条 当機構は第八条の申請書類を提出した申請事業者及び申請サロンについて、認証基準への適合性を確認するため、当機構が選任した審査員（以下、「審査員」という。）が以下の審査を実施する。

（ア）書類審査

- (イ) 事業者審査
- (ウ) サロン審査

(審査員要件)

第十三条 当機構審査員は、「別表1」に定められた審査員要件に適合するものとする。

(書類審査)

第十四条 当機構は、第八条に定める申請書類及びこれらに付随する資料の内容について審査員が審査を実施する。

(事業者審査)

第十五条 当機構は、申請受理決定後、事前に通知の上でサロンを運営する事業者に対する審査（以下、「事業者審査」という。）を実施する。

2. 申請事業者は、「エステティックサロン認証基準」に定められた文書（マニュアルや手順書等）及び審査に必要な書類（以下、「審査書類」という。）を提出するものとする。なお、すべての書類は読みやすい丁寧な文字で記載されていること。
3. 審査員は、審査日時を決定した上で申請事業者に事前に連絡し、原則として申請事業者の所在地にて、事業者に対する面接審査を実施する。
4. 現在認証サロンを運営している事業者が新規に追加のサロンを申請する場合、事業者審査を書類審査にて実施する。  
但し、直近にて実施した事業者審査の結果と比較して審査書類の記載内容に変更があり、当該変更内容に起因し、現地審査が必要であると審査委員会が判断した場合は第3項により審査を実施する。
5. 事業者審査を実施する審査員は原則2名とする。
6. 申請事業者側の対応者は、代表権のある者である必要はないが、事業責任者とする。但し、必要に応じて当機構が代表者に審査への対応を求める場合がある。
7. 第三条（イ）で定める非継続型のサロンの申請事業者には、審査書類の提出を受けた上で電話によるヒアリング調査を実施する。また必要に応じて本社所在地に出向き審査を実施する。
8. 審査員が「エステティックサロン認証基準」の要求事項について不適合と判断した事項については、当機構は申請事業者に対して所定の「改善計画依頼兼改善計画書」を送付し、当機構が指定した期日までに改善計画を提出することとする。



9. 審査員は、第8項に基づいて提出された改善計画の内容を確認し、その計画や経過が不十分であると判断したときは、申請事業者に改善計画の再提出を求めることができる。

(サロン審査)

第十六条 当機構は、事業者審査を実施後、申請事業者に事前に通知の上、申請サロンの所在地に出向き審査（以下、「サロン審査」という。）を実施する。

2. 申請事業者が同じシステム<sup>2</sup>で運営する複数のサロンを同時に申請する場合は、無作為抽出による当該申請サロン数の40%以上に対してサロン審査を実施する。サロン審査を実施したサロンにおいて重篤な指摘がなされた場合は、追加審査として全申請サロンに対してサロン審査を実施する。その際当該事業者は第四十条に定める追加審査費用を負担しなければならない。
3. 第三条（イ）で定める「非継続型サロン」は原則として審査書類の提出を受けたうえで電話によるヒアリング調査を実施する。また必要に応じて当該申請サロンの所在地に出向きヒアリング調査を実施する。
4. 申請事業者及び申請サロンは、サロン審査実施の際、審査員へ必要な次の（ア）～（ウ）について、便宜を図らなければならない。なお、（ア）～（ウ）が、申請事業者または申請サロンによって意図的に妨害されたと審査員が判断した場合は、審査員はその時点でサロン審査を打ち切ることができ、これにより当該申請サロンは、審査続行不能として認証審査対象から除外されることがある。
  - （ア）申請事業者及び申請サロンの業務関連施設への立入り
  - （イ）申請事業者及び申請サロン従業員に対する聴取
  - （ウ）申請事業者及び申請サロンの業務関連文書及び業務関連記録の閲覧

5. 当機構は、事業者審査後、申請サロンの審査を実施する日時を選定し、事前に申請事業者へ書面にて通知する。
6. 審査員は、認証基準で要求される事項の中で事業者審査にて確認されている事項を中心に、申請サロンがそれを実施しているか否かという観点から審査を実施する。
7. 審査員は、サロン審査で確認した内容を指摘事項一覧表にまとめて申請事業者又は申請サロンに提示し、その内容について申請事業者又は申請サロンの責任者に同意を得なければならない。なお審査員が、サロン審査

---

<sup>2</sup> 同じシステムとは、本規程に定める各基準項目について契約書面をはじめとする書式類が統一され、同一の管理体制で運営されているサロンを言う。

を実施した日に指摘事項一覧表をまとめられなかったときは、2週間以内に指摘事項一覧表を申請事業者へ通知し、申請事業者から同意を得ることとする。

8. 申請事業者は、同意した審査報告書において不適合を指摘された場合には、各不適合事項に対する改善計画を、当機構が指定した期日までに所定の「改善計画依頼兼改善計画書」に記載して提出するものとする。
9. 審査員は、第8項に基づいて提出された改善計画の内容を確認し、その計画や経過が不十分であると判断したときは、申請事業者へ改善計画の再提出を求めることができる。

## 第4章 認 証

(認証)

第十七条 当機構に設置されている認証判定委員会は、審査委員会の審議を経て「審査経過報告及び上程報告書」を踏まえて判定を行う。

認証判定委員会において「認証付与」と判定されたものについては、第十五条第8項及び第十六条第8項に基づく改善計画書の内容及び実施状況が妥当であると判断されたものとし、その旨を通知する。「認証不可」と判定されたものについては、その理由を付して通知するものとする。

2. サロン審査をサンプル審査の方法で行った場合は、申請事業者の全申請サロンについて「認証付与」又は「認証不可」の一括判定を行うものとする。この場合において「認証不可」の判定の場合は、申請事業者は全サロンの審査を求めることができる。その際、申請事業者は第四十条に定める追加審査費用を負担しなければならない。

(エステティックサロン認証付与契約と認証マーク使用契約)

第十八条 当機構は、認証判定委員会において「認証付与」と判定されたサロンの申請事業者とエステティックサロン認証付与に関する契約及び当機構が保有する登録商標（認証マーク）の使用権の許諾に関する契約を締結するものとする。

2. 当機構は、第1項の契約を締結したサロンの申請事業者に対し、サロン認証を付与し、固有の認証番号を印字した認証書及び認証シールを発行する。
3. 当機構は、サロン認証を付与したサロン（以下、「認証サロン」という。）が、第1項で締結した契約の範囲内で「認証マーク」を事業活動に使用することを認める。

4. 認証サロンは当機構が発行した認証書及び認証シールを当該サロンの利用者が認識しやすい場所に必ず掲示しなければならない。
5. 申請事業者は、サロン認証の付与を受けるにあたり、第三十九条に定める認証費用を当機構に納入しなければならない。

(認証の有効期限)

第十九条 当機構は、認証の有効期限を認証発効日より3年間とする。なお、認証書、認証マーク、認証シールは、当該サロン認証の有効期間に限り当機構より認証サロンを営営する事業者（以下、「認証事業者」という。）に対して貸与するものであり、これらの所有権は当機構に帰属するものとする。

(サロン認証の貸与等の禁止)

第二十条 認証サロン及び認証事業者は、認証シール、認証マーク及び認証書を認証サロン以外の営業施設での使用、又は他の事業者及びサロンの営業施設に貸与又は譲渡してはならない。

2. 当機構は、認証サロン及び認証事業者が第1項に違反した場合、直ちにサロン認証を停止又は取り消すことができる。

(認証サロンの公表)

第二十一条 当機構は、認証サロンの基本情報(サロン名や住所等)及び認証の返上、認証の失効、認証の停止、認証の取消に関する事項を、当機構の媒体(ホームページ等)により公表する。

(申請内容の変更)

第二十二条 認証事業者は、第八条(ア)、(イ)、(ウ)、(エ)、(オ)、(シ)、(ス)に定める申請書類その他当機構が指定する書類の内容に関して、変更があったときは、変更の報告を速やかに書面にて当機構へ提出するものとする。

2. 当機構は、提出された変更に関する内容等を確認し、変更報告の書面の受理或いは不受理を通知するものとする。なお、不受理の場合はその理由を付して通知するものとする。但し、経営者の変更、サロン所在地の変更等サロン運営に関わる重要事項に変更がある場合は、第二十八条の調査を行う場合がある。
3. すでに認証を付与されているサロンが、第六条(カ)に定める美容ライト脱毛をサロン内にて実施する場合は、第八条(セ)の書類を当機構に提出し、現地審査を受けなければならない。なお申請時に「別紙2」で定める追加費用を事前に収めなければならない。

(認証書等の再発行)

第二十三条 当機構は、第二十二条の変更の報告書面の提出を認証事業者から受け、かつ認証書等の再発行を求められたときは、その書面に記載された内容に問題がないことを判断した上で、再発行をする。なお、再発行に際して当該事業者は、「別紙2」に定める認証書再発行費用を当機構に納入するものとする。

(認証事業者からの報告)

第二十四条 認証事業者は、認証事業者及び認証サロンに対する消費生活相談内容（自社消費者相談窓口対応事例、管轄地域の消費生活相談センター対応事例、PIO-NET 情報 等）に関する所定の報告書及び内部監査に関する所定の報告書を毎年1回に当機構へ提出することとする。

2. 認証事業者は、認証の有効期限内に法令や認証基準に反する行為をしたとき、或いは認証サロン並びに認証事業者に対して行政機関より指導、勧告、命令、処分等が行われたときは、速やかに書面により報告をしなければならない。

## 第5章 認証の維持

(サーベイランス)

第二十五条 当機構は、認証サロンのサーベイランス（中間審査）として書類審査及びサロン審査を認証取得後、1年毎に実施する。但し、当機構は、サーベイランスのうちサロン審査に限り、認証を取得した各年毎の認証サロンのうちから無作為抽出により選出された5%以上の認証サロンに対して実施する。

また、サーベイランスと更新審査とが重複する場合には更新審査のみを行うものとする。なお、サーベイランス及び更新審査の結果は認証判定委員会に報告する。

2. 実施に当たっては、当機構より認証事業者にサーベイランスの通知をする。認証事業者は、求めに応じ書類を当機構の定めた期日までに提出しなければならない。また、サロン審査が伴う場合は、認証事業者に事前に通知する。
3. サーベイランスで確認すべき第二十六条（ア）、（イ）に関して違反の事実が指摘された場合は、当該サロンの認証を一旦停止とする。当機構

は、違反の事実につき追加審査した結果、必要に応じて当該認証事業者の運営する全認証サロンを対象としてサロン審査を実施することができるものとする。その際、認証事業者は第四十条に定める追加審査費用を負担しなければならない。

(サーベイランスでの確認事項)

第二十六条 当機構は、サーベイランスにおいて、次の(ア)、(イ)の事項について確認を行うこととする。

(ア) 認証基準の順守状況

(イ) 前回審査時の指摘事項に関する改善計画実施後の対応状況

(認証の更新)

第二十七条 サロン認証の更新を希望する認証事業者は、認証の更新に際して第十九条に定める有効期限前までに、更新審査を受けることとする。

2. 第三条(ア)で定める継続型認証サロンの場合、当機構は現地にて実施する事業者審査及び無作為抽出による各認証事業者の更新対象認証サロンの10%以上に対してサロン審査を実施する。なお、事業者審査を実施した事業者及びサロン審査を実施したサロンにおいて重篤な指摘がなされた場合は、当該サロンの認証を一旦停止とし、追加審査として当該認証事業者の運営する全認証サロンに対してサロン審査を実施する。その際認証事業者は、第四十条に定める追加審査費用を負担しなければならない。
3. 第三条(イ)で定める非継続型認証サロンの場合、当機構は事業者審査及びサロン審査を電話によるヒアリングにより実施する。また必要に応じて当該認証事業者及び認証サロンの所在地において審査を実施する。
4. サロン認証の更新を希望しない認証事業者は、有効期限の6ヶ月前までに、当機構に書面にてその旨申し出ることとする。
5. 当機構は、第4項の申出がない場合は、更新審査を実施する日の決定を行い、少なくとも更新審査実施予定日の1ヶ月前までに、書面にて通知するものとする。
6. 認証事業者は、当機構の定める審査書類に最新の内容を記載して指定された期日までに提出するものとする。指定期日までに審査書類の提出が完了しない場合、当該サロンは、更新審査対象から除外されることがある。
7. 認証事業者は、サロン認証の更新にあたり、第四十一条に定める更新費用を納入しなければならない。
8. 上記第2項及び第3項における事業者審査は、当該認証事業者に対す

る事業者審査が更新申請日の前々年までに実施されている場合は免除する。但し、第 22 条に定める当該事業者の申請内容に変更があり当機構が確認する必要があると認めた場合はこの限りではない。

9. 更新審査を過去 2 回受審し認証を継続しているサロンは、3 回目以降の更新審査において、別紙 5 のとおり審査を軽減する。ただし、当機構が特にサロンの運営内容の確認が必要であると認めた場合はその限りではない。

## 第 6 章 改善処置及び認証の停止・取消し

### (調査及び報告)

第二十八条 当機構は、認証制度の適正な運用のため、当機構が必要と判断した場合は、申請事業者及び認証事業者に対し認証基準の順守状況について報告を求めることができる。

2. 当機構は、第 1 項の報告を受け、必要があると認めた場合には、申請事業者及び認証事業者に対し現地調査の受け入れを求めることができる。
3. 申請事業者及び認証事業者は、当機構から第 1 項及び第 2 項の求めがあった場合は、正当な理由なくこれを拒んではならない。

### (要請又は勧告)

第二十九条 当機構は、第二十八条の調査結果に基づき、認証制度の適正な運用のために必要と認められるときは、申請事業者及び認証事業者に対し、改善その他必要な措置を要請又は勧告を行うことがある。

### (認証の返上)

第三十条 認証事業者が、認証の返上を申し出るときは、以下（ア）（イ）の書面を当機構に提出し当機構が確認した上で受理を行う。なお認証事業者はまず（ア）の書面を提出後 1 カ月以内に（イ）の書面を提出すること。

（ア）所定の返上届書

（イ）本規程第二十四条に従い記載した返上時までの報告書

2. 第 1 項に基づく返上の申し出があった場合は、当機構が認証サロンに対して付与した認証は、申し出日から効力を失うこととする。
3. 当機構は、認証事業者より第 1 項に基づく申し出を受けたときは、その旨を当機構の媒体（ホームページ等）を通じて公表する。
4. 第 1 項で定められた提出書類に不備または虚偽が発覚した場合、本規程

第三十二条の規定を適用し、認証の返上以前に不備または虚偽とされる原因になった事象が発生したと合理的に推定される場合には、遡って認証返上の効力を停止したうえで、認証を取り消すことができる。

(認証の失効)

第三十一条 認証事業者が、認証の有効期間中に次の(ア)～(エ)に該当する場合は、当該事業者の運営する認証サロンの認証は失効する。

(ア) 認証サロンを閉鎖した場合

(イ) 所定の期間内に認証に関する費用を納めなかった場合

(ウ) 解散又は破産申立の手続きを開始した場合(民事再生法・会社更生法・特別清算等の適用会社を含む)

(エ) 補助、保佐及び後見の宣告を受けた場合

2. 第1項に基づき失効となった場合は、当機構が認証サロンに対して付与した認証は、当該事実の発生日から効力を失うこととする。
3. 当機構は、認証サロンが第1項に基づき失効となった場合は、その旨を当機構の媒体(ホームページ等)を通じて公表する。

(認証の停止・取消)

第三十二条 当機構は、認証事業者が次の(ア)～(カ)のいずれかに該当する場合は、当該事実の発生日より当該事業者の運営するすべての認証サロンの認証を一旦停止とし、認証判定委員会の決議により認証を取り消すことができる。

(ア) 特商法その他法令に違反する行為、及び本制度で定める順守すべき事項において重大な違反行為が認められた場合

(イ) 正当な理由なく第六条第4項を実施しなかった場合

(ウ) 第八条に定める申請書類の記載内容に虚偽があることが明らかになった場合

(エ) 正当な理由なく第二十四条の報告を行わなかった場合又は虚偽の報告をした場合

(オ) 正当な理由なく第二十八条の調査に応じない場合又は虚偽の報告をした場合

(カ) 正当な理由なく第二十九条の要請又は勧告に従わず、必要な措置を講じない場合

2. 第1項に基づき認証取消しとなった場合は、当機構が当該認証サロンに対して付与した認証は、当該取消しの日から効力を失うこととする。
3. 当機構は、第1項に基づき停止及び取消しとなった場合は、その理由を

付して当機構の媒体（ホームページ等）を通じて公表する。

（認証書等の返還）

第三十三条 サロン認証の有効期間が満了したサロン、有効期間満了時において認証の更新が認められないサロン、有効期間内に認証の返上、失効、及び取消となったサロンは、当機構からの認証書等の貸与物を速やかに当機構に返還しなければならない。

（異議の申立）

第三十四条 申請事業者及び認証事業者は、当機構による次の（ア）～（カ）の処置に対し異議がある場合には、「審査結果通知書」発行の日から1ヶ月以内に当機構に設置された「異議申立委員会」に異議申立ができる。

- （ア）申請審査経過及び結果
- （イ）事業者審査経過及び結果
- （ウ）サロン審査経過及び結果
- （エ）臨時調査・審査経過及び結果
- （オ）認証判定委員会判定結果
- （カ）認証の失効及び取消

2. 申請事業者及び認証事業者は、第1項により異議申立を行うときは、書面にて同意できない旨を記載し、又その項目と理由を当機構に申し出るものとする。
3. 異議申立委員会は、申請事業者及び認証事業者から第2項の異議申立があった場合は、その申立の内容について審議を行う。
4. 異議申立委員会は、審議の結果、当該異議申立の内容に合理的理由が存在すると判断した場合には、審査委員会及び認証判定委員会に対して当該異議申立内容について再審議を求めるものとする。
5. 異議申立委員会は、審議の結果、当該異議申立の内容に合理的理由が存在しないと判断した場合は、その理由を付して当該事業者に対して異議申立却下の通知をする。
6. 当機構は、当該異議申立に対する当機構の審議の結果が出るまでの期間、当該認証の効力を停止する。

（サロンの登録抹消）

第三十五条 当機構は、有効期間満了時サロン認証を更新しないサロン、有効期間内にサロン認証を返上したサロン、及び認証の失効、認証の取消しにより効力を失ったサロンについては、「認証サロン登録リスト」から抹消する。



2. 当機構は、認証サロン登録リストから抹消したサロンについては、理由を付して「サロン認証取消・失効・返上リスト」にて公表する。

## 第7章 機密保持及び個人情報保護

### （機密保持）

第三十六条 当機構は、審査業務を行う上で知り得た申請事業者及び認証事業者の運営するサロン及び当該事業者に関する情報の機密を保持し、書面による当該事業者の同意なしに、第三者に開示しない。  
但し、次の（ア）～（エ）については、この限りではない。

（ア）法令に基づく場合

（イ）情報を得る以前に、既に公知であった情報

（ウ）当機構とは別の第三者により、正当に開示された情報

（エ）国の機関もしくは地方公共団体又はその委託を受けた者が、法令で定める事務を遂行することに対し、協力する必要がある場合で、かつ本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れのあるとき

### （個人情報保護）

第三十七条 当機構は、エステティックサロン認証事業を行う上で申請事業者及び認証事業者並びに当該事業者の運営するサロンから入手した個人情報の利用目的を、審査活動及び認証維持活動に関わる範囲内とし、当機構の「個人情報保護方針」並びに「個人情報保護管理規程」の定めるところに従って、適切にこれを取り扱う。

## 第8章 費用

### （申請費用）

第三十八条 申請事業者は申請に際して、当機構が指定する期日までに、「別紙2」に定める申請費用を一括納入するものとする。

### （認証費用）

第三十九条 申請事業者は認証登録に際して、当機構が指定する期日までに、「別紙2」に定める認証費用を一括納入するものとする。

(追加審査費用)

第四十条 追加審査が必要とされた申請事業者及び認証事業者は、当機構が指定する期日までに、「別紙2」に定める追加審査費用を一括納入するものとする。

(更新費用)

第四十一条 認証事業者は更新に際して、当機構が指定する期日までに「別紙2」に定める更新費用を納入するものとする。

(費用の返還)

第四十二条 申請事業者及び認証事業者は、支払った費用について、返還を求めない。

## 第9章 本規程の改正

(本規程の改正)

第四十三条 当機構は、本規程を改正したときは、申請事業者及び認証事業者に通知するものとする。また、当機構の媒体（ホームページ等）を通じて公表する。

(その他の事項)

第四十四条 本規程に記載されていない疑義が生じた場合については、当機構理事会または認証判定委員会において適宜検討するものとする。

### 附則

1. 本規程は、2009年4月1日より施行する。
2. 本規程は、2010年8月1日に変更し、同日より施行する。
3. 本規程は、2012年4月1日に変更し、同日より施行する。
4. 本規程は、2012年8月1日に変更し、同日より施行する。
5. 本規程は、2014年4月1日に変更し、2014年10月1日より施行する。
6. 本規程は、2015年4月1日に変更し、同日より施行する。
7. 本規程は、2016年2月1日に変更し、同日より施行する。
8. 本規程は、2018年4月1日に変更し、同日より施行する。
9. 本規定は、2019年10月1日に変更し、同日より施行する。

## エステティックサロン認証 審査員要件

エステティックサロン認証 審査員になろうとしている者は、以下に示す要件の全てを満たされなければならない。

- ① サロン運営業務等に3年以上の経験を有していること、または、消費者問題に精通しており実務経験があること。
- ② 当機構によって行われる「エステティックサロン認証 審査員研修」を受けていること。
- ③ 当機構によって行われる審査員勉強会等に定期的に参加できること。

○なお、上記以外にも必要に応じて別途、要件を定める場合がある。

## エステティックサロン認証制度 認証費用

(消費税別・1サロンあたりの費用)

	継続型サロン	非継続型サロン
申請費用	¥40,000	¥30,000
認証費用（登録費）	¥50,000	¥30,000
<b>合計金額（3ヶ年分）</b>	<b>¥90,000</b>	<b>¥60,000</b>

## 更新費用

	継続型サロン	非継続型サロン
更新申請費用	¥40,000	¥30,000
認証費用（登録費）	¥50,000	¥30,000
<b>合計金額（3ヶ年分）</b>	<b>¥90,000</b>	<b>¥60,000</b>

## その他費用

認証書再発行費用 ¥10,000  
 認証シール発行費用 ¥3,000  
 追加審査費用 ¥15,000

## 附則

第1条 1サロンにおいて複数の屋号により営業している認証サロンは、当機構に申請したすべての屋号名称に基づいて認証書及び認証シールの発行を求めることができる。ただし、認証書及び認証シールを2屋号分以上の発行を求める場合は、「その他費用」に基づき実費費用を支払うものとする。

第2条 当機構が理事会にて指定した団体が推薦する事業者、及び当機構が別途定める規程に基づき当機構に登録した事業者が非継続型のサロンの認証申請を行う場合は、上記の「認証費用」において非継続型サロンの認証費用を半額とする。

### 美容ライト脱毛実施サロンの申請要件（運用規程第六条3（エ））

本認証基準「0.3 認証範囲」では「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」としているが、美容ライト脱毛に関しては、消費者利益の保護の観点から注4で表した「厚生労働省医政局医事課長通知第1（1）」の遵守を極力担保するため、使用機器・施術者等において以下の条件を定めた。

「美容ライト脱毛」<sup>注1</sup>を実施しているサロンにおいては以下の条件を満たしていること。

- 1) 使用する機器は当機構にて認証された機器であること。<sup>注2</sup>
- 2) 施術を行う技術者は、当機構が認めた日本エステティック振興協議会（以下、振興協）の「認定美容ライト脱毛エステシヤン」資格、または「認定美容ライト脱毛主任技術者」<sup>注3</sup>、または医師の資格を所有していること。
- 3) 施術において平成13年11月8日付厚生労働省医政局医事課長通知第1（1）<sup>注4</sup>に抵触しないこと。また営業及び広告等においても同通知に抵触する表現はしないこと。
- 4) 上記2）に基づく技術者名及びその保有資格を消費者に提示すること。
- 5) その他、当機構が別途作成した誓約書等、第八条（セ）の書類を提出すること。

注1：「美容ライト脱毛」とは、除毛・減毛を目的に皮膚に負担を与えず毛の幹細胞を破壊しない範囲で、エステティックサロンにおいて行われる光脱毛をいう。

注2：但し最初の更新審査時までには別途定める安全基準に適合した機器（振興協が実施する「適合審査」に合格）の使用を義務付ける。

なお2018年3月31日までに、認証を付与されたすべての「美容ライト脱毛」を実施するサロンは1）の要件を満たさなければならない。

注3：但し2020年3月31日までは、当機構が認める一般社団法人日本エステティック振興協議会が実施する「認定美容ライト脱毛技術者講習会」の受講後に行われる「合否試験」の合格者（以下「認定美容ライト脱毛技術者講習会合格者」）及び「認定美容ライト脱毛技術者講習会合格者」の管理指導の下での、同協議会が実施する「美容ライト脱毛安全講習会」の受講後に行われる「合否試験」合格者による施術を認める。なお上記期日までに認証を付与されたすべての「美容ライト脱毛」を実施するサロンは2）の要件を満たさなければならない。

注4：平成13年11月8日付厚生労働省医政局医事課長通知第1（1）

#### 第1 脱毛行為に対する医師法の適用

以下に示す行為は、医師が行うのでなければ保健衛生上危害の生ずるおそれのある行為であり、医師免許を有しない者が業として行えば医師法第17条に違反すること。

- (1) 用いる機器が医療用であるか否かを問わず、レーザー光線又はその他の強力なエネルギーを有する光線を毛根部分に照射し、毛乳頭、皮脂腺開口部等を破壊する行為

## 本規程第六条第3項（エ）（オ）の対象となる資格及び証明書等

### 1、本規程第六条第3項（エ）の対象となるエステティック資格等

(ア) 当機構が認証した以下の試験制度の合格証明書を保持している者

○エステティシャンセンター試験

○JE0 認証 ソワンエステティック上級試験

○JE0 認証 AEA 認定エステティシャン試験

○JE0 認証 Ajesthe 認定上級エステティシャン試験

注：なおフェイシャル技術のみを提供しているサロンにおいては以下のいずれかの、合格証明または資格証明書を保持している者。

○エステティシャンセンター試験 筆記試験合格証明書

○一般社団法人日本エステティック協会認定フェイシャルエステティシャン

(イ) 海外資格で資格証明が提示でき当機構が認める資格を保持している者

(ウ) 医師

### 2、本規程六条第3項（オ）の対象となる衛生管理教育の証明書等

(ア) 公益財団法人日本エステティック研究財団が実施または監督する衛生管理に関する講習の修了証（e-ラーニング等も含む）

(イ) 看護師、美容師、理容師、あんまマッサージ師、はり師、きゅう師、柔道整復師、理学療法士、作業療法士の国家資格を有する者

以上

## 本規程第二十七条第9項における更新審査の軽減事項

本規程第二十七条第9項における、更新審査を過去2回受審し認証を継続しているサロンの更新審査の軽減事項は以下のとおりとする。

### 1、書類審査の軽減

前回審査から変更があった審査書面の審査を行う。但し他の書面に変更がなかったことを誓約する書面の提出が必要となる。

### 2、現地審査の軽減

サロン審査は実施しない。

以上