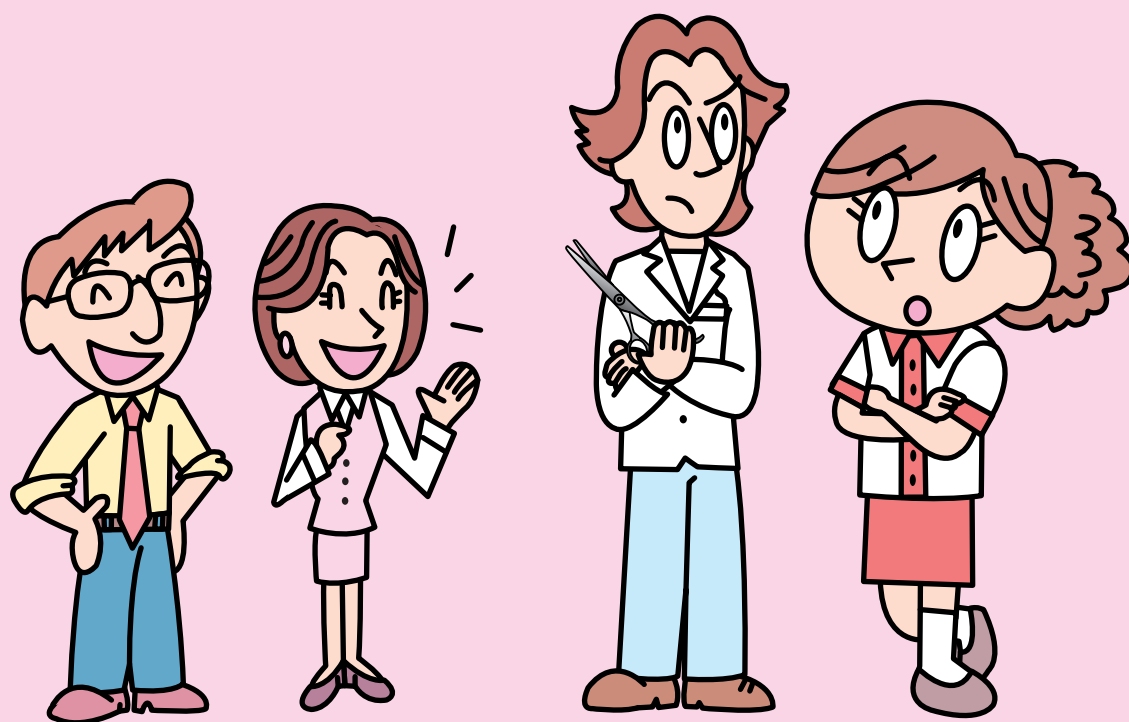


消費者からみた 美容店の「安全・安心」とは



平成21年3月

(財) 全国生活衛生営業指導センター

はじめに

昨今、食品の偽装問題などの発生もあって、消費者の「安全・安心」に対する意識、ニーズが高まってきています。一方、美容業界においては、消費者擁護を目的に標準営業約款制度（Sマーク）を通じて美容業界における「安全・安心」に取り組んでいます。

そこで、15歳以上の消費者2,000人を対象にアンケート調査を行い、消費者が美容店に求める「安全・安心」とは何かを調べることにしました。

消費者が美容店の「安全・安心」な店の条件と思うものと、実際に利用している美容店の実態とを比較することで、美容店が今後取り組むべき課題を明らかにすることが本調査の目的です。

本書が美容関連事業者の皆様の事業活動のなかで、消費者サービスの向上のために少しでもお役に立てれば幸いです。

平成21年3月

（財）全国生活衛生営業指導センター

理事長 山下 真 臣

消費者が美容店に求める「安全・安心」とは何か

美容師法や美容業標準営業約款等で定められている基準、および各種サービス等をもとに30項目を選び、その中で「安全・安心」な店の条件として特に必要だと思うものは何か、またそれぞれの項目について消費者が普段利用している店で取り組まれているかどうかをたずねました。

美容業の皆様が普段から取り組まれている「安全・安心」に対する取り組みと消費者の求める「安全・安心」とのギャップや、理解されない理由を考えましょう。

消費者が求める美容店の「安全・安心」

1 「サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる」

2 「分かりやすい料金表示である」

3 「店内が清潔に管理され快適である」

4 「皮膚に接する器具類は客一人ごとに消毒した清潔なものが使用されている」

5 「店員の接客態度が快い」

6 「使用薬剤が客の身体や衣服に付着しないよう十分配慮されている」

7 「客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている」

8 「商品や他のサービスの利用を無理強いされない」

9 「薬剤や化粧品等の使用には安全衛生に十分留意して適正に使用されている」

10 「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品等が揃えられている」

11 「皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている」

12 「客の個人情報が適切に管理されている」

13 「店員は常に爪を短く切り、作業前後に手指を洗浄し、必要に応じ消毒されている」

14 「万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる」

15 「上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる」

16 「店員は風邪等をはじめ、病気の時には作業にあたらぬ」

17 「セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である」

18 「苦情に対して親切に聞いてくれる」

19 「客用のケープ等は使用目的に応じて区分され、清潔なものが使用されている」

20 「仕上がったヘアスタイルを、客に見せてくれる」

21 「作業に伴って生ずる毛髪等は客一人ごとに清掃されている」

22 「禁煙・分煙に配慮がなされている」

23 「店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である」

24 「ケガの救急処置に必要な薬品・衛生材料が常備されている」

25 「店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」

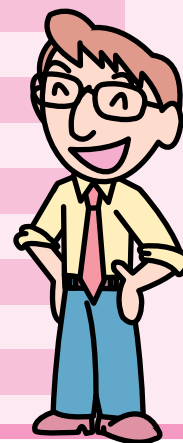
26 「冷・暖房がほどよく快適である」

27 「駐車場・駐輪場の設備がある」

28 「店内がバリアフリーになっている」

29 「店員は顔面作業時には清潔なマスクをかけている」

30 「補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）を積極的に受け入れてくれる」

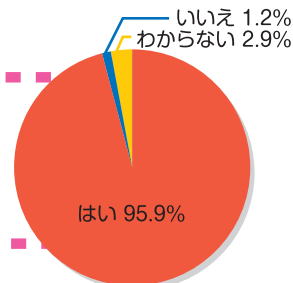


消費者の声 「安全・安心」 第1位

- 髪型を決めるときにアドバイスや情報誌があれば安心して任せられる。
- 要望をよく伝えていないうちから切り始められると不安になる。
- 自分が思っていることが上手く伝わっているかどうか不安。引越しを機に自宅近くのお店に何店か行ってみたけれど、出来上がりが思っていたのと全く違って残念に思ったことがある。話を上手くできなかったかなと思う。今の流行を押しつけられることもあった。
- 技術に自信を持っているのか、こちらが言っても聞く耳を持たない美容師（男）。カリスマを気取っているのかと思った。男性は同様のタイプが多いようで気分が悪くなることもある。技術同様、接客態度は大切だと思う。

「サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる」

あなたが普段利用する美容店は、
「サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる」？



ポイント

お客さまは、美容店の安全・安心として、要望をきちんと聞いてくれることを望んでいると同時に、普段利用している店がそうであると9割以上の方が回答しています。

ここから、要望をきちんと聞いてくれると思えるお店を利用していることがはっきりと分かります。

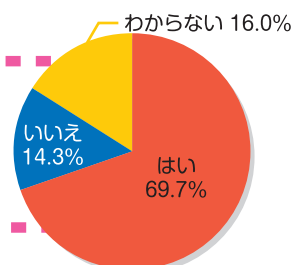
美容技術だけではなく、お客さまの要望を聞きだす・聞き取るコミュニケーション能力、接客能力の向上が大切です。

消費者の声 「安全・安心」 第2位

- ロング料金や指名料の体系が分かりにくい。また、サービスチケットを使うときの「対象外」というのも分かりにくい。特に施術者と会計が別の人だと不安になる。
- 料金設定があっても、この場合はプラス〇〇円と、結果的に高く支払うことになったり、今回は特別に・・・とサービスかと思わせて、請求されたりしたこともあったので、価格について分かりやすく説明してくれる店は安心だと思います。

「分かりやすい料金表示である」

あなたが普段利用する美容店は、
「分かりやすい料金表示である」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第2位として「分かりやすい料金表示」を掲げています。

注目すべき点は、約3割の消費者が、「分かりにくい」・「分からない」と回答していることです。

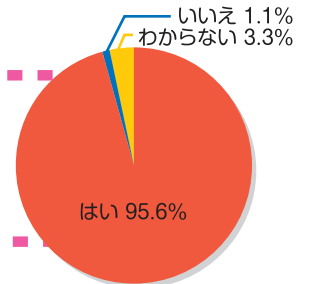
様々なサービスメニューを扱う美容店において、お客さまに分かりやすい料金体系をつくること、お客さまに分かりやすく表示・説明することが望まれます。

消費者の声
「安全・安心」
第3位

- 店内に室内犬がいて、気分が良くないし、病気の感染に不安がある。
- 店内はきれいだが、トイレが汚い。
- いつもきれいな花がかざってあってほっとする。

「店内が清潔に管理され快適である」

あなたが普段利用する美容店は、
「店内が清潔に管理され快適である」？



ポイント

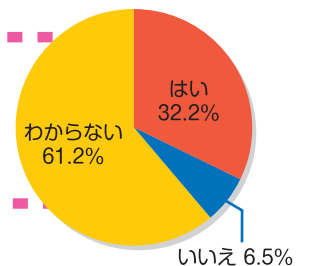
消費者は、美容店の安全・安心の第3位として「店内が清潔に管理され快適である」を掲げています。普段利用している店が「そうである」と9割以上の方が回答しています。また一方、店を選ぶ基準でも「店の雰囲気」は「技術やセンス」、「接客対応」について「価格や料金」と並び3番目にランクされています。清潔で快適な空間作りに努め、より一層、お客さまの期待に応えましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第4位

- 店員の方は自分用の器具を持っているが、客ごとに消毒していないのが気になる。
- 使用するタオル洗髪の時顔の上に載せるガーゼ等が清潔でないことが多い。昔は櫛、ブラシ等消毒の箱に入っていたが今はその義務は無いのでしょうか。前の人の髪で使ったブラシ、櫛等を次の人にも平気で使っている。タオルも二度使いされる時がある。このような美容院については多数の人が不満があると聞いている。
- 店が客一人ごとに消毒済の器具等を利用していることを客が確認できるようにすると良いと思う。
- 時々ハサミや櫛などを落とすことがあるが、それを拾って汚れたまま使用しないか心配。

「皮膚に接する器具類は客一人ごとに消毒した清潔なものが使用されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「皮膚に接する器具類は客一人ごとに
消毒した清潔なものが使用されている」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第4位として「器具類の客ごとの消毒」を掲げています。注目すべき点は、約6割の消費者が、「わからない」と回答していることです。美容店における「安全・安心」の必須項目、基本であり、その取り組みが、お客さまに見えていません。その結果、お客さまの不安要素になっています。しっかりと器具類を消毒していることをお客さまに分かるようにして、その不安を取り除くことがなにより必要です。

消費者の声
「安全・安心」
第5位

- 常連の人と話が弾んでいる等、何だか自分に集中してもらえていないじゃないかと不安になる。
- 店員がコミュニケーションのつもりで振ってくる話題に合わせるのが、とても苦痛。意外に神経を使うので「元気」な時にしか美容院に行けません。元気がない時こそカットをしてもらいたい気分を変えたいのが本音です。
- 世間話になったとき、近所に住む人の噂話を聞かされるのが苦痛でした。
- 予約をしていたにもかかわらず飛び込みの客にも順番に入れていたため大分待たされたことがあり、不満不安を感じた。

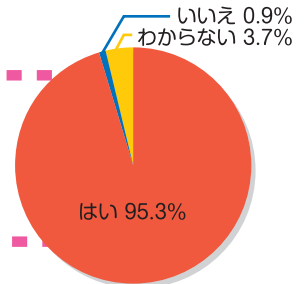
「店員の接客態度が快的」

あなたが普段利用する美容店は、
「店員の接客態度が快的」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第5位として「店員の接客態度」を掲げています。同時に、普段利用しているお店が「そうである」と9割以上の方が回答しています。ここから、接客態度が快的と思える店を利用していることがはっきりと分かります。一方、待ち時間についての不満の声も多く聞かれます。また、お客さまが快的とする接客態度は様々です。そのお客さまに合ったきめ細かな対応が求められます。



消費者の声
「安全・安心」
第6位

- ヘアカラーのとき薬がしみたり服についたりしたことがある、そんなものかなあと伝えられなかった。
- パーマ液を注意深く流さない場合があり、後で顔を洗って皮膚障害を防止している。目に入らないように慎重にしてほしい。
- 仕上げのときに丁寧にスプレーをされるが、吸い込まないようにしているので息が苦しい、やめてほしいと言にくい。

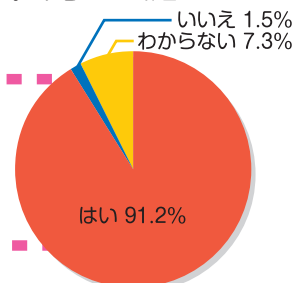
「使用薬剤が客の身体や衣服に付着しないよう十分配慮されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「使用薬剤が客の身体や衣服に付着しないよう十分配慮されている」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第6位として「薬剤の付着防止」を掲げています。同時に、普段利用している店が「そうである」と9割以上の方が回答しています。施術のそれぞれの段階で、薬剤の付着に対し十分な配慮をすることにより、お客さまの「安全・安心」を獲得しましょう。



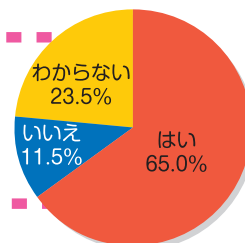
消費者の声
「安全・安心」
第7位

- いつも同じようにカットセットをお願いしているつもりですが毎回行く度に違っている。
- パーマの時、自分に合ったかかり具合でかかるかどうかと終わるまで気になる。
- アレルギー体質であることを必ず最初に伝えるので店側がその薬剤を使うかどうか聞いてくれる。まず最初に詳しく自分の体質や髪型をしっかり伝えるので不安に感じたことはない。
- ヘアカラーをするときにアレルギーを起こしたかについて聞かれたことがない。
- すぐに担当が代わってしまう。髪質やクセ毛等があるので、何度も代わるのは心配。

「客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている」

あなたが普段利用する美容店は、

「客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第7位として「カルテの作成」を掲げています。注目すべき点は、約2割強のお客さまが、「わからない」、1割のお客さまが「記録していない」と回答していることです。しかし、アレルギーに関する情報などのお客さまの情報として店側がきちんと知っておかなければならない情報もあります。アレルギーを持つ消費者にとっては毎回同じことを店員に伝えなければいけないというのでは安心して利用できません。顧客情報の収集と管理をカルテ作成により、適切に行うことが求められます。

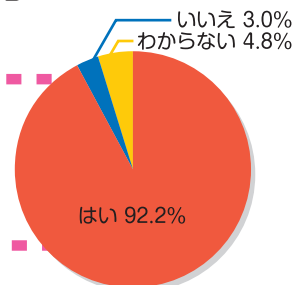
消費者の声
「安全・安心」
第8位

- 無理に商品を勧めてきたり、髪質やシャンプーなどのお手入れ方法をしつこく指導される店があると、次回から行きたくなくなります。そういった理由で過去に店を何度か替えたことがあります。
- カットだけでいいのにパーマを勧められ断るのに苦勞する。
- パーマや毛染めで仕上がりを待つ間にネイル等の unnecessary サービスを勧められるのではないかと不安。
- 毎回「トリートメントは？」「シャンプーが20%オフですよ」等と言われ、断るのがおっくう。はじめから聞かないでほしい。

「商品や他のサービスの利用を無理強いされない」

あなたが普段利用する美容店は、

「商品や他のサービスの利用を無理強いされない」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第8位として「商品や他のサービスの勧誘行為」を掲げています。と同時に、9割以上の方が普段利用している店では勧誘の「無理強いがない」と回答しています。

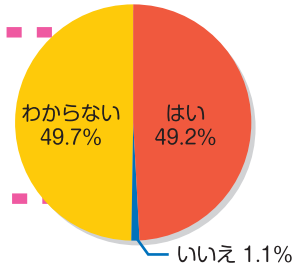
個々のお客さまに対し、どのような施術が必要で、どのようなアフターケアが望ましいのかを、十分なコミュニケーションを図ることによって確認し、店の「安全・安心」を得ましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第9位

- 薬剤の安全性についてどのようなかたちで消費者はチェックできるのか。お店を信頼するしかないのが現状。
- ヘアカラーに使う薬剤が身体や皮膚に悪い影響がないかどうか気になる。(アレルギーが突然出たりしないか)
- シャンプーやリンス等の成分までは分からない。お任せにしているが本当はきちんと知らせてくれたら良いと思う。
- パーマ液の臭いで気分がわるくなった時がありますが、成分はどんなものが入っているのか少し不安です。
- 市販されている白髪染めよりきれいに染まるが安全性に問題がないものか心配である。

「薬剤や化粧品等の使用には安全衛生に十分留意して適正に使用されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「薬剤や化粧品等の使用には安全衛生に
十分留意して適正に使用されている」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第8位として「薬剤や化粧品等の安全衛生」を掲げています。普段利用している店が「十分留意している」と回答した人、「わからない」とした人、それぞれがほぼ半数ずつでした。

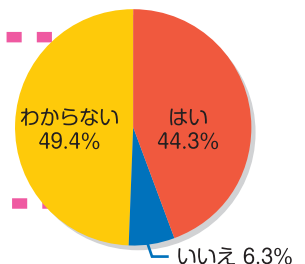
一方、多くの人が使用薬剤の成分や安全性に不安を抱えています。安心して頂けるよう、安全性の高い薬剤や化粧品を適正に使用していることをお客さまに分かりやすく、お話ししましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第10位

- 毛染め等の際、現実に48時間前のパッチテストは不可能だと思われるが、客にそのことについての説明をし、施術時の異常な状態の発生を早く伝えられるように案内することが必要だと思う。
- 金属アレルギーのためか美容院で毛染めをすると皮膚がピリピリする。私は自己責任で染める・染めないを判断しているが、アレルギーのことを話してもパッチテストを勧めた業者がこれまで1軒もなかったのが、気になっている。
- アトピーなのでシャンプーや染毛剤で肌が荒れないか心配。
- シャンプー、リンス、カラーが自分に合っているか、アレルギーをおこすことはないか不安。
- パーマ液が自分の体質に合うか、店を替える時はそれが心配。だから、最近はパーマをせずカットのみが多い。

「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品等が揃えられている」

あなたが普段利用する美容店は、
「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品等が揃えられている」？



ポイント

消費者は、美容店の安全・安心の第10位として「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品」を求めています。しかしながら、利用している店でそれらが揃えられていると回答した人は約4割、半数近い消費者が「わからない」と回答しています。

これらの使用薬剤の安全性については、消費者はとても危惧しています。お客さまから体質や過去の履歴等を十分に聞き取って、カルテを作成するとともに、使用するシャンプーやパーマ液、化粧品がその方にふさわしいものを選んで使用していることをお話しして、安心感を得ましょう。

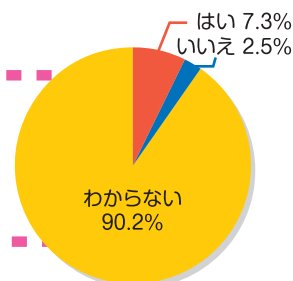
消費者の声
「安全・安心」
第11位

- 同じヘアブラシを使うので、前の人が皮膚病だったらと思うと不安。しかし長年通っている店なのでかえて苦情が言えない。
- 皮膚病のある他の人と同じ器具を使われているのではないかと不安に思います。
- 剃刀は感染症が不安なのでやめてもらうようにしている。

「皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている」

あなたが普段利用する美容店は、

「皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている」？



ポイント

手指や器具等を通じて、感染しないように最大限の注意を払うことは、美容店における「安全・安心」の重要な項目です。消費者も大きな不安を抱えています。

利用店でその取り組みが「実施されている」と回答した人は1割もいませんでした。9割近い人が「わからない」と回答しています。

見えにくいところかもしれませんが、その取り組みを確実なものとし、さらにそれをお客さまに明らかにすることで「安全・安心」を得たいものです。

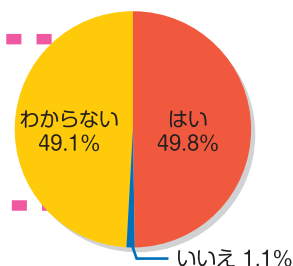
消費者の声
「安全・安心」
第12位

- 今はパソコンを使って情報管理するので、情報漏れが不安です。
- 個人情報の管理をきちんとしてほしい。従業員からプライベートなことで自宅に電話がかかってきた。怖かったので、それ以来そのお店には行ってない。
- 初めて行った店で、当然のように氏名、連絡先の記入を求められる。情報収集の目的や管理方法がしっかり説明されていない。突然「独立開業した」とDM広告が届いたので調べると、過去数度訪れた美容院の美容師であった。個人情報の取り扱いが不適切だと店舗に苦情を伝え、自分の個人情報を全て削除依頼したが再度DM通知が届いたため、消費者センターへ苦情を伝えた。
- 十分な説明がないまま名前と住所等の記入をお願いされる事。

「客の個人情報が適切に管理されている」

あなたが普段利用する美容店は、

「客の個人情報が適切に管理されている」？



ポイント

「自分の個人情報が適切に管理されている」と回答した人はほぼ5割。適切に管理されているかどうか「わからない」とした人もほぼ5割でした。

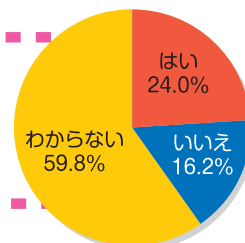
カルテや会員証、ポイントカードなどで個人情報を扱う場合、その管理は大切です。平成17年から個人情報保護法が施行されています。その趣旨に沿い、美容店でもお客さまの個人情報の取扱いに関してはルールを守るとともに、そのルールを店内に明示するなどの取り組みが必要でしょう。

消費者の声
「安全・安心」
第13位

- 美容師の爪が長くネイル等がしてあれば不潔そうに見える。
- 店員の爪が長くシャンプー時、頭皮をひっかかれて痛かった、ドライヤーで乾かしている時に髪が巻きつきかなり時間を要してほどいていたが謝罪のことばなし。
- 会計をした（お金に触れた）手で、カットをしているのは不衛生だと思う。

「店員は常に爪を短く切り、作業前後に手指を洗淨し、必要に応じ消毒されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「店員は常に爪を短く切り、作業前後に
手指を洗淨し、必要に応じ消毒されている」？



ポイント

衛生面への配慮がとても大切にもかかわらず、普段利用している店の店員が「短い爪であり、手指の洗淨等を守っている」と回答したのはわずか4人に1人です。また「わからない」とした人も6割です。

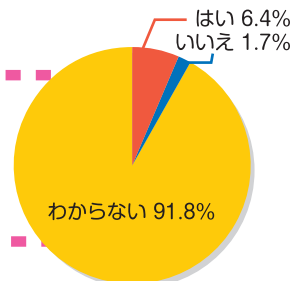
お客さまに不快な思い、まして傷つけることなどないように、今一度気を付けたいものです。また、きちんと実施していることをお客さまに分かるようにすることも必要です。

消費者の声
「安全・安心」
第14位

- トラブルになった場合に店側に責任があるのかどうか調査して適切に対応してもらえるのか不安。
- 苦情対応システムも明示してくれるとより信頼感を増すので、お店の窓口だけでなく業界団体の相談窓口や補償システムについてもお客に情報提供してほしいと思います。
- 以前髪の毛がチリチリとなり溶けて根元から切れ坊主になったことがありましたが、店主が気付く「今日のお金はいりません。申し訳ありませんでした」と謝られそのまま帰ってきました。自費でカツラを買い悲しい思いをしました。誰に苦情を話していいか分かりませんでした。

「万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる」

あなたが普段利用する美容店は、
「万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる」？



ポイント

事故の場合の補償について「わからない」と回答した人は約9割です。大きな不安です。また一方、補償されたことにより、一層店への信頼感を増し気持ちよく利用しているという声も寄せられています。

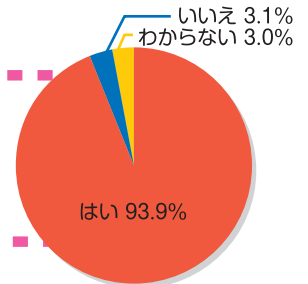
Sマーク登録店であること、または賠償保険加盟店であることを店内・外に積極的に明示、広告することにより、お客さまに大きな安心感を与えることはとても大事なことです。

消費者の声
「安全・安心」
第15位

- 上着、かばん等預けた物が、他人の物と絶対に間違えたりしないのかも不安です。
- 貴重品を預かる店が多いが、大変怖いと思う。個別ロッカーのある店以外ではキャッシュカードなどは持参しないようにしている。

「上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる」

あなたが普段利用する美容店は、
「上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる」？



ポイント

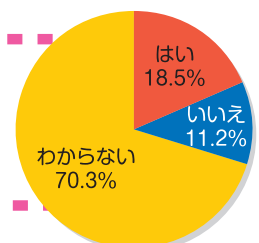
普段利用している店では、上着類やかばん等の保管について、9割以上のお客さまが「適切」と思っています。しかし、貴重品の取り扱いには十分な管理が要求されます。より安全で安心してもらえるような取り組みが必要です。

消費者の声
「安全・安心」
第16位

- インフルエンザにかかっている人は店に出てほしくない。
- 店員が風邪などの時に客に触れないのは当然と思うが、あまり経験はなく、マスクもしていることは見たことがない。重要なことであるが、守られている店はどれくらいあるか疑問である。

「店員は風邪等をはじめ、病気の時には作業にあたらない」

あなたが普段利用する美容店は、
「店員は風邪等をはじめ、病気の時には作業にあたらない」？



ポイント

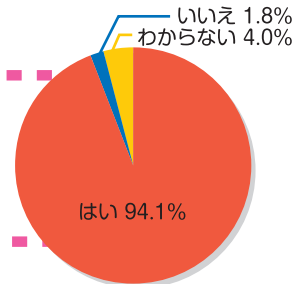
「店員が病気の時には作業にあたらない」と回答しているのは約2割で、約7割のお客さまが「わからない」とし、不安に思っています。残念ながら、咳き込みながら施術されたという声もあります。病気に対しての対策を講じ、お客さまの信頼を得ることがとても重要です。

消費者の声
「安全・安心」
第17位

- 今までとても気に入っていたお店のシャンプー台は旧式ですので、イス式のほとんど座ったままでのシャンプーのお店を探し、替えました。
- シャンプーは完全に寝た状態でなく、上半身が半分立ったままのようなシャンプー台だった。よく分からなかったがきちんと洗えるのか不思議。
- パーマの時長時間狭い椅子に座っていて洗髪の際上向きになるが、その時首が痛く血が頭に上っていく感じがする。

「セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である」

あなたが普段利用する美容店は、
「セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である」？



ポイント

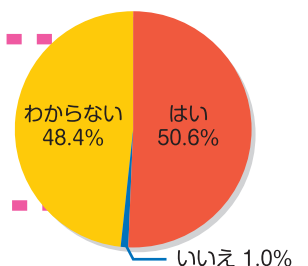
9割以上のお客さまが「清潔で快適な椅子で施術を受けている」としています。作業時間が長いので、清潔で快適な椅子により、その負担を軽くすることは大切です。

消費者の声
「安全・安心」
第18位

- ロットをまくのが痛くて痛いと言っても直らなかったため、もうその店には行かない。
- ヘアカラーの際、希望と違う色、種類を誤って使われた。苦情を申し立てたが納得のいく謝罪が得られなかった。店側の対応に不安を覚え、交渉打ち切りとともに、店を替えて、以後行かないことにした。

「苦情に対して親切に聞いてくれる」

あなたが普段利用する美容店は、
「苦情に対して親切に聞いてくれる」？



ポイント

利用している店に対し、苦情対応に安心感を抱いているお客さま、そうでないお客さま、それぞれ半々です。また、一方3割の方が、美容店でトラブルにあたり、不満に思ったと回答しています。うち、その店に苦情を伝えたのは約5割、約5割は苦情を伝えないと回答しています。その最たる理由は〈店を替えれば済むから〉であり、ついで〈気ますぐなるから・言いにくい〉です。

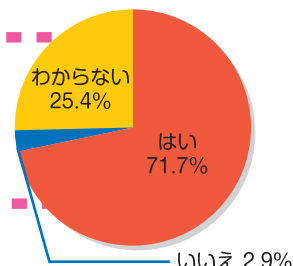
普段からお客さまとコミュニケーションをもちながら、信頼関係を築くと共に気軽に苦情も伝えられるような雰囲気作りに努め、安心して利用してもらいましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第19位

- 客用のケープが汚れていたり、臭う事がたまにある。
- パーマ液でぬれたタオルを交換してくれなかったり、ケープはいつも同じもの。

「客用のケープ等は使用目的に応じて区分され、清潔なものが使用されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「客用のケープ等は使用目的に応じて
区分され、清潔なものが使用されている」？



ポイント

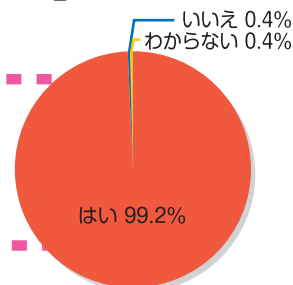
利用している店に対し、7割のお客さまは「清潔なケープが使われている」とし、また4人に1人は「わからない」との回答です。より清潔度を上げる工夫、そしてそれが見える工夫が必要です。

消費者の声
「安全・安心」
第20位

- 出来上がって鏡を見せてもらい「如何ですか？」と言われて「やっぱりもう少し…して下さい」とはなかなか言えません。気に入らない所があったら、後日でも気軽に言える店があれば良いと思います。

「仕上がったヘアスタイルを、客に見せてくれる」

あなたが普段利用する美容店は、
「仕上がったヘアスタイルを、客に見せてくれる」？



ポイント

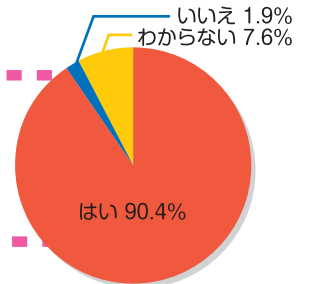
利用している店でほぼ遵守されており、最も遵守率の高い項目です。そして、鏡を手渡す何気ない動作の中にも、より良いコミュニケーションを持ちたいものです。

消費者の声
「安全・安心」
第21位

- ハサミが置かれている台に髪の毛が乗っていたのを見たときには、少し不潔だと感じた。
- 雑誌を見ていたら、髪の毛が沢山挟まれていることがあり、それはちょっと嫌だなと思った。
- 店内に毛が残っているときがあり衛生面が心配。

「作業に伴って生ずる毛髪等は客一人ごとに清掃されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「作業に伴って生ずる毛髪等は客一人ごとに清掃されている」？



ポイント

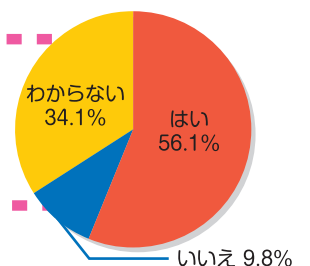
利用している店では、9割のお客さまが「作業毎に毛髪の清掃がされている」との回答です。毛髪の不始末はすべったりして思わぬ事故の原因になります。もう一步、そしてより細部にまで気をつけて清掃するよう心掛けましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第22位

- 禁煙にしてほしいが、店側に要求することはできず、隣席でタバコを吸われるととても不快になる。

「禁煙・分煙に配慮がなされている」

あなたが普段利用する美容店は、
「禁煙・分煙に配慮がなされている」？



ポイント

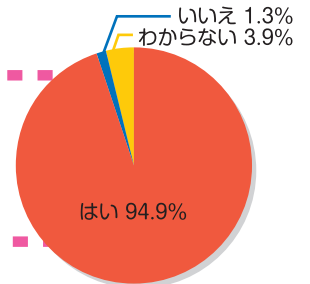
普段利用している店では、「禁煙・分煙に配慮されている」と回答した人は5割強でしかありませんでした。「そうでない」と回答した人も1割でした。健康増進法が施行され、受動喫煙の防止に、一層の取り組みが望まれます。

消費者の声
「安全・安心」
第23位

- 衛生面に配慮が足りない店は作業が雑で換気も悪かった経験があります。
- 染毛剤の臭いがこもっている店は換気に配慮してほしい。

「店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である」

あなたが普段利用する美容店は、
「店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である」？



ポイント

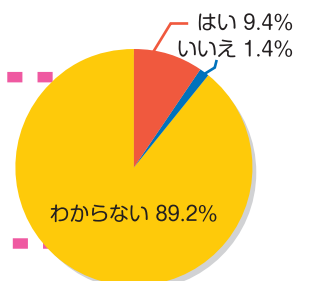
普段利用している店においては、ほぼ採光や照明、換気が快適としていました。臭いの強い薬剤等を扱いますので、換気には十分な注意をしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第24位

- 友達がカット時、耳を切られたことがあったので不安。

「ケガの救急処置に必要な薬品・衛生材料が常備されている」

あなたが普段利用する美容店は、
「ケガの救急処置に必要な薬品・衛生材料が常備されている」？



ポイント

利用している店での「救急措置用の薬品や衛生材料が常備されている」とした人は10人中約1人に対し、「わからない」とした人は10人中9人でした。なかなか見えない部分ではありますが、救急箱の常備がお客さまに、はっきり見えるよう工夫し、安心を得る必要があります。

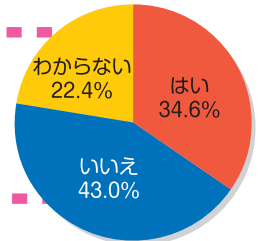
消費者の声
「安全・安心」
第25位

- 私服を利用されているので、汚れが目立ちやすい、いつも清潔な衣服を希望する。
- 店員の服装に清潔感を感じられない、普段着のような、汚れが目立ちやすいようなものというより、目立ちにくいような気がします。
- 感染症などに対する予防をどこまで行っているか不安になる。単に風邪であってもマスクをするなどの配慮ができるのか。街中の店などで流行服を身につけた店員を見ながら考えてしまう。

「店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」

あなたが普段利用する美容店は、

「店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」？



ポイント

店員の外衣について、「汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」と回答した人は約3人に1人、「そうでない」とした人は半数近い状況でした。お客さまは店員の着ているもので、その店の衛生面まで推測します。清潔感のある外衣の着用でお客さまの「安全・安心」を得ましょう。

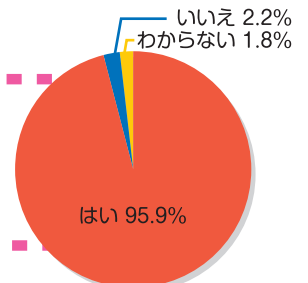
消費者の声
「安全・安心」
第26位

- 夏は冷房で寒い
- 髪を濡らされた後、作業するまでに数十分放置された。冷房も強く風邪をひいてしまった。

「冷・暖房がほどよく快適である」

あなたが普段利用する美容店は、

「冷・暖房がほどよく快適である」？



ポイント

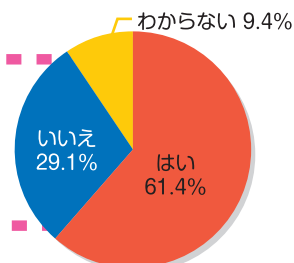
ほとんどのお客さまが冷・暖房の状況は「快適」としています。しかしながら、特にシャンプー後などは十分な配慮が必要です。更に、環境保護の点からも冷・暖房の設定温度を今一度見直しましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第27位

- 駐車場が少なく、車をとめられるかどうか分からない。

「駐車場・駐輪場の設備がある」

あなたが普段利用する美容店は、
「駐車場・駐輪場の設備がある」？



ポイント

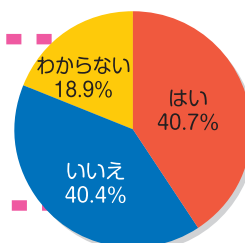
6割のお客さまが「駐車場等の設備がある」と回答しています。公共交通機関の発達している地域とそうでない地域ではお客さまの要求度が異なってきますが、例えば、お店と離れた場所にその設備がある場合には、分かりやすい案内表示をするなどしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第28位

- 店内に入るまでが階段になっている所が多く、バリアフリーになっていれば、車椅子の方や足が弱いお年寄りも店に入りやすいのではないかと思います。
- 美容室の中に段差がある所が心配になる年代になったので現在要求している。ぜひ改善するといった回答があった。

「店内がバリアフリーになっている」

あなたが普段利用する美容店は、
「店内がバリアフリーになっている」？



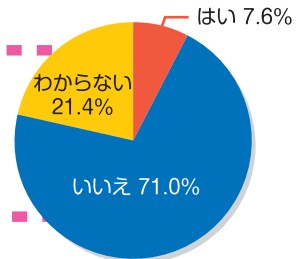
ポイント

利用している店が「バリアフリーになっている」、「なっていない」、いずれも4割でした。本格的な長寿社会を迎え、高齢のお客さまが安心してお店を利用できるような環境作りが求められています。

消費者の声
「安全・安心」
第29位

「店員は顔面作業時には清潔なマスクを付けている」

あなたが普段利用する美容店は、
「店員は顔面作業時には清潔なマスクを付けている」？



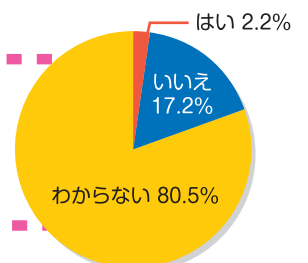
ポイント

美容店では顔を対象とした施術も行います。そのような作業であれば清潔なマスクの着用を心がけ、お客さまに安心感を与えましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第30位

「補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）を積極的に受け入れてくれる」

あなたが普段利用する美容店は、
「補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）を積極的に受け入れてくれる」？



ポイント

補助犬の受け入れに積極的であっても、お客さまからはなかなか見えないものです。お客さまの目にとまるように補助犬ステッカーを貼ったり、また、ポスターを掲示するなどしてお客さまによく分かるように努めましょう。

調査結果

1. 調査対象……15歳以上の一般消費者 2,000人
 なお調査票の配布割合は、10代を10%、20代～70代以上をそれぞれ15%とした。
2. 調査方法……(社)全国消費生活相談員協会会員を通じて当該年代の一般消費者にアンケート調査を依頼し、後日調査票を会員を通じて郵送により回収した。
3. 調査期間……2008年10月16日～2008年11月5日

4. 回答者の状況

(1) 性別と年代

性別と年代	計	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
計	1718 100.0%	153 8.9%	280 16.3%	273 15.9%	265 15.4%	259 15.1%	231 13.4%	242 14.1%	15 0.9%
男 (同年代に占める割合)	135 7.9%	25 16.3%	45 16.1%	21 7.7%	15 5.7%	17 6.6%	6 2.6%	6 2.5%	0 0.0%
女 (同年代に占める割合)	1542 89.8%	127 83.0%	233 83.2%	249 91.2%	246 92.8%	237 91.5%	221 95.7%	227 93.8%	2 13.3%
無回答	41 2.4%	1 0.7%	2 0.7%	3 1.1%	4 1.5%	5 1.9%	4 1.7%	9 3.7%	13 86.7%

(2) 居住地域

項目	人	%	項目	人	%	項目	人	%
北海道・東北	195	11.4%	関東	583	33.9%	甲信越・北陸	130	7.6%
北海道	109	6.3%	茨城	28	1.6%	新潟	3	0.2%
青森	5	0.3%	栃木	26	1.5%	富山	42	2.4%
岩手	16	0.9%	群馬	16	0.9%	石川	33	1.9%
宮城	36	2.1%	埼玉	84	4.9%	福井	42	2.4%
秋田	4	0.2%	千葉	82	4.8%	山梨	3	0.2%
山形	10	0.6%	東京	197	11.5%	長野	7	0.4%
福島	15	0.9%	神奈川	150	8.7%			
東海	166	9.7%	近畿	352	20.5%	中国・四国	75	4.4%
岐阜	17	1.0%	滋賀	12	0.7%	鳥取	6	0.3%
静岡	34	2.0%	京都	41	2.4%	島根	5	0.3%
愛知	103	6.0%	大阪	142	8.3%	岡山	10	0.6%
三重	12	0.7%	兵庫	110	6.4%	広島	25	1.5%
九州・沖縄	199	11.6%	奈良	38	2.2%	山口	5	0.3%
福岡	73	4.2%	和歌山	9	0.5%	徳島	1	0.1%
佐賀	25	1.5%			香川	10	0.6%	
長崎	22	1.3%			愛媛	4	0.2%	
熊本	16	0.9%			高知	9	0.5%	
大分	14	0.8%						
宮崎	6	0.3%			無回答	18	1.0%	
鹿児島	32	1.9%						
沖縄	11	0.6%						

5. 美容店の利用頻度と支出額

【1年間の利用頻度】

年間平均回数	人	%
1	15	0.9%
2	55	3.2%
2.5	2	0.1%
3	93	5.4%
3.5	3	0.2%
4	286	16.6%
4.5	2	0.1%
5	169	9.8%
5.5	3	0.2%
6	365	21.2%
6.5	2	0.1%
7	82	4.8%
7.5	1	0.1%
8	123	7.2%
8.5	2	0.1%
9	28	1.6%

年間平均回数	人	%
10	165	9.6%
11	23	1.3%
11.5	1	0.1%
12	240	14.0%
13	13	0.8%
14	3	0.2%
15	18	1.0%
16	1	0.1%
17	2	0.1%
18	1	0.1%
20	4	0.2%
24	6	0.3%
25	1	0.1%
30	2	0.1%
36	1	0.1%
無回答	6	0.3%
計	1718	100.0%

平均利用頻度
7.1回/年

【1回当たりの支出額】

項目	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	計	%
1,000円以上3,000円未満	37	11	15	15	26	16	12	0	132	7.7%
3,000円以上5,000円未満	71	67	62	74	70	55	58	6	463	26.9%
5,000円以上10,000円未満	30	122	126	101	112	112	128	5	736	42.8%
10,000円以上15,000円未満	13	50	52	58	40	41	31	4	289	16.8%
15,000円以上20,000円未満	1	20	16	8	6	3	7	0	61	3.6%
20,000円以上	1	9	2	8	5	2	1	0	28	1.6%
無回答	0	1	0	1	0	2	5	0	9	0.5%
計	153	280	273	265	259	231	242	15	1718	100.0%

平均額 6,632 円

6. 美容店の選択基準（複数回答）

順位	項目	人	%	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	年代無回答
1	技術やセンス	1205	70.1%	105	206	199	203	188	157	138	9
2	接客対応	934	54.4%	58	151	157	154	142	126	138	8
3	価格・料金	917	53.4%	85	159	151	146	147	119	101	9
4	店の雰囲気	917	53.4%	100	169	154	131	132	114	109	8
5	所在地の利便性	886	51.6%	57	122	129	135	142	136	153	12
6	衛生的かどうか	480	27.9%	25	58	73	75	82	85	77	5
7	予約制度がある	419	24.4%	21	48	52	76	81	76	59	6
8	評判	286	16.6%	27	65	53	38	44	25	32	2
9	安全性	277	16.1%	11	26	40	42	34	51	68	5
10	仕上がりが早い	187	10.9%	6	8	25	30	35	38	40	5
11	施設や設備	174	10.1%	15	23	31	28	18	29	28	2
12	その他	152	8.8%	12	14	32	23	19	20	31	1
13	分煙・禁煙対策	71	4.1%	3	8	16	12	7	6	16	3
14	広告やチラシ	70	4.1%	12	18	15	11	5	5	4	0
15	Sマーク登録店	44	2.6%	0	2	4	6	5	10	17	0
16	省エネ等環境問題への配慮	17	1.0%	0	3	2	1	0	5	6	0
17	補助犬の受け入れ体制	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0

7. Sマークについて

【Sマークの認知度】

項目	%	人	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
意味まで知っている	12.9%	221	3	9	23	57	55	44	27	3
存在は知っている	28.8%	494	21	75	94	104	85	65	45	5
知らない	57.7%	991	129	194	155	103	117	119	167	7
無回答	0.7%	12								
計	100.0%	1718								

【利用している店はSマーク登録店かどうか】

項目	%	人	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
Sマーク店	11.8%	203	4	14	26	36	41	43	37	2
Sマーク店ではない	5.1%	87	2	2	10	24	22	17	10	
わからない	81.9%	1407	146	262	235	204	194	164	190	12
無回答	1.2%	21								
計	100.0%	1718								

北海道・東北	関東	甲信越・北陸	東海	近畿	中国・四国	九州・沖縄	無回答
30	57	27	16	32	10	30	1
10	36	4	7	17	4	9	
151	476	99	144	301	60	160	16

8. 「安全・安心」な店に必要な条件と約款等・各種サービスの実施状況

【以下の項目のなかで「安全・安心」な店の条件として絶対に必要だと思うものはどれか（5つ以内回答可）、またそれぞれの項目について、普段利用している店では実施されているか】

順位	項目	人	%	はい	いいえ	わからない
1位	サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる	891	51.9%	95.9%	1.2%	2.9%
2位	分かりやすい料金表示である	722	42.0%	69.7%	14.3%	16.0%
3位	店内が清潔に管理され快適である	540	31.4%	95.6%	1.1%	3.3%
4位	皮膚に接する器具類は客1人ごとに消毒した清潔なものが使用されている	481	28.0%	32.2%	6.5%	61.2%
5位	店員の接客態度が快い	480	27.9%	95.3%	0.9%	3.7%
6位	使用薬剤が客の身体や衣服に付着しないよう十分配慮されている	386	22.5%	91.2%	1.5%	7.3%
7位	客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている	371	21.6%	65.0%	11.5%	23.5%
8位	商品や他のサービスの利用を無理強いされない	347	20.2%	92.2%	3.0%	4.8%
9位	薬剤や化粧品等の使用には安全衛生に十分留意して適正に使用されている	308	17.9%	49.2%	1.1%	49.7%
10位	体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品等が揃えられている	308	17.9%	44.3%	6.3%	49.4%
11位	皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている	282	16.4%	7.3%	2.5%	90.2%
12位	客の個人情報が適切に管理されている	275	16.0%	49.8%	1.1%	49.1%
13位	店員は常に爪を短く切り、作業前後に手指を洗浄し、必要に応じ消毒されている	272	15.8%	24.0%	16.2%	59.8%
14位	万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる	254	14.8%	6.4%	1.7%	91.8%
15位	上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる	251	14.6%	93.9%	3.1%	3.0%
16位	店員は風邪等をはじめ、病気の時には作業にあたらぬ	242	14.1%	18.5%	11.2%	70.3%
17位	セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である	214	12.5%	94.1%	1.8%	4.0%
18位	苦情に対して親切に聞いてくれる	201	11.7%	50.6%	1.0%	48.4%
19位	客用のケープ等は使用目的に応じて区分され、清潔なものが使用されている	163	9.5%	71.7%	2.9%	25.4%
20位	仕上がったヘアスタイルを、客に見せてくれる	151	8.8%	99.2%	0.4%	0.4%
21位	作業に伴って生ずる毛髪等は客1人ごとに清掃されている	137	8.0%	90.4%	1.9%	7.6%
22位	禁煙・分煙に配慮がなされている	113	6.6%	56.1%	9.8%	34.1%
23位	店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である	87	5.1%	94.9%	1.3%	3.9%
24位	ケガの救急処置に必要な薬品・衛生材料が常備されている	72	4.2%	9.4%	1.4%	89.2%
25位	店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている	67	3.9%	34.6%	43.0%	22.4%
26位	冷・暖房がほどよく快適である	63	3.7%	95.9%	2.2%	1.8%
27位	駐車場・駐輪場の設備がある	54	3.1%	61.4%	29.1%	9.4%
28位	店内がバリアフリーになっている	53	3.1%	40.7%	40.4%	18.9%
29位	店員は顔面作業時には清潔なマスクをかけている	48	2.8%	7.6%	71.0%	21.4%
30位	補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）を積極的に受け入れてくれる	13	0.8%	2.2%	17.2%	80.5%

9. 美容店でのトラブルについて

【今までに美容店でトラブルがあったり不満に思ったりしたことがあるかどうか】

1回当たりの支出額	総人数	ある		ない	
		人数	%	人数	%
1,000円以上3,000円未満	132	35	26.5%	97	73.5%
3,000円以上5,000円未満	463	113	24.4%	350	75.6%
5,000円以上10,000円未満	736	233	31.7%	503	68.3%
10,000円以上15,000円未満	289	98	33.9%	191	66.1%
15,000円以上20,000円未満	61	21	34.4%	40	65.6%
20,000円以上	28	13	46.4%	15	53.6%
無回答	9	3	33.3%	6	66.7%
計	1718	516	30.0%	1202	70.0%

【苦情の申し出先】

項目	人	%
a 店	278	53.4%
b 消費者センター	3	0.6%
c 業界団体	1	0.2%
d 保健所等	0	0.0%
伝えなかった	239	45.9%
計	521	100.0%

10. 店を利用する上で不安に思うこと、気がついたこと

その他に消費者から寄せられた声の主なものをまとめた。

〈料金〉 96件

- ・料金表示がない店や、明瞭でない店は困る。
- ・指名料や髪の長さによる追加料金などが加算される場合の体系が分かりづらい。

〈衛生〉 67件

- ・ブラシやハサミの使い回しなど衛生管理が行き届いていない。
- ・爪が長く、ネイルをしている美容師や普段着のような汚れが目立ちにくい服装の美容師がいる。
- ・店内にペットがいて衛生面で気になる。
- ・エイズ対策がどうなっているのか気になる。

〈薬剤〉 67件

- ・パッチテストを勧められたことが一度もないが、必要ではないか。
- ・薬剤にはどんな成分が入っているのか、皮膚に悪い影響はないか気になる。
- ・アレルギーなので薬剤が合うかどうか心配。

〈接客対応〉 64件

- ・近所の噂話などが苦痛、静寂を希望する客もいることを知ってほしい。
- ・飲み物などの過剰なサービスは不要。
- ・苦情を伝えたときはまず謝罪の言葉がほしい。
- ・初めての客にはサービス内容などについての説明をしてほしい。

〈技術〉 52件

- ・技術面や、好みに合わせたセンスにしてくれるか心配。
- ・担当者を替えてほしくても初回の人担当と決められている。
- ・金額と技術の高さが連動していない。

〈スタッフ〉 28件

- ・スタッフによってサービスに差がある。
- ・チェーン店は経営者の顔が見えないので不安。
- ・気に入ったスタッフが異動になったり、他店に引き抜かれてしまったりするのが残念。
- ・指名しても見習い店員の作業時間が長く、指名した店員の担当する時間が短い。

〈時間・予約等〉 26件

- ・予約したのに待たされた。
- ・予約制ではないため、作業の合間の時間が長い。
- ・タイマーが切れても、なかなか見に来ないと不安。

〈施設等〉 18件

- ・バリアフリーになっていれば、車椅子の人や高齢者も行きやすくなると思う。
- ・託児のあるところは、うれしい。
- ・駐車がしにくいと困る。

〈勧誘行為〉 17件

- ・健康食品や化粧品を勧められた。
- ・仕上がりを待つ間に不必要なサービスを勧められるのではないかと不安。

〈要望等の聴取〉 15件

- ・技術に自信を持っているのか、客が言っても聞かない店員がいる。
- ・髪型を決めるとき、アドバイスや情報誌があれば安心して任せられる。

〈サービス内容〉 12件

- ・送迎や、出張サービスをしてほしい。
- ・キッズルーム完備といっても、保育士のいないところは危険だと思う。
- ・電子マネーやカードの使える店が増えてほしい。

〈店員病気〉 9件

- ・インフルエンザにかかっている人は店に出ないでほしい。
- ・風邪をひいている店員がいるようなのにマスクをしていない。

〈広告・情報〉 8件

- ・割引券の条件がややこしく、小さい字で書かれているので分かりにくい。
- ・Webページを作っている店は少なく、事前にどういう店か知ることが難しい。

〈個人情報〉 8件

- ・突然、「独立開業した」とDM広告が届いたので調べると、過去に訪れた店の店員であった。個人情報の取り扱いが不適切だ。
- ・従業員からプライベートなことで自宅に電話がかかってきた。

〈危害・危険〉 7件

- ・洗髪時に首に無理がかかり、頭がクラっとすることがあり不安。

〈苦情対応〉 7件

- ・トラブルになった時に適切に対応してくれるか心配。

〈冷暖房・省エネ〉 6件

- ・冷房がきつい中でシャンプー後に濡れたまま待たされて寒かった。

〈貴重品の預かり〉 4件

- ・貴重品を預かる店が多いが、大変怖い。クレジットカードやキャッシュカードなどは持参しないようにしている。
- ・預けた物が他人の物と間違えたりしないのか不安。

〈分煙・禁煙〉 4件

- ・禁煙にしてほしいが、店側に要求することができない。隣席でタバコを吸われるととても不快。
- ・別室でタバコを吸っているようで、近くにくると衣服が臭い気分がめいる。

〈損害賠償〉 3件

- ・業界団体の相談窓口や補償システムについて情報提供してほしい。

〈低料金の店〉 3件

- ・低料金の店で、いかにも雑に早く扱う店が多い。

〈Sマーク〉 2件

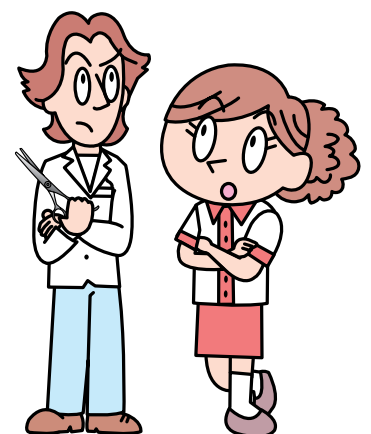
- ・今後はSマーク店かどうかにも注意してみたい。
- ・Sマークの詳細が知りたい。

〈換気〉 2件

- ・臭いがきついから換気が必要だと思う。

〈その他〉 27件

- ・シャンプー台への移動を車椅子のままできないだろうか。
- ・従業員が万全の体制で業務に専念できる環境を事業者は整えるべきだ。
- ・通い慣れて信頼関係ができないと「安心」して任せられない。



Sマークの周知について

「Sマークを知っている」と答えた人は42%です。そのうち、「Sマークの意味まで知っている」のは13%でした。しかしながら、知らない人は半数以上の58%でした。まず、Sマークの周知が重要です。

美容店を選ぶ基準17項目の中で、Sマーク登録店としたのは15位であり、はなはだ残念な実態です。美容店を選ぶにあたって、なにをおいてもSマーク登録店であれば「安全・安心」であると、お客さまに思ってもらえるようであってはいけません。

また、利用している美容店が「登録店である」としている人は12%、「そうでない」としている人は5%です。一方、Sマーク登録店であるか否かわからない人は82%。多くのかたがわからないのです。

登録店においては、まずSマークとはどういうものか、そしてまた当店が登録店である旨を掲示するなど、消費者への周知徹底が急務です。



安全・安心を
約束する
3つのS

Safety…安全であること

Sマーク登録店は、万一事故が発生した場合、事故賠償基準に基づいて賠償が行えるよう、損害賠償責任保険に加入しています。

Sanitation…清潔であること

Sマーク登録店は、衛生的なサービスを提供出来るよう、営業施設又は、設備についての基準を定めています。

Standard…安心であること

Sマーク登録店は、標準的なサービスを提供出来るよう、提供する役務の内容、基準を細かに定めています。

安全・安心を約束するSマークに登録しましょう