

エステティシヤンの知識に関するアンケート調査票

平成 15 年 12 月

※左貼付のラベルの氏名等に誤りがあれば、赤字で訂正してください。

後日お送りさせていただく、薄謝が確実に届きますようご協力お願い致します。

■この調査票は、厚生労働科学研究費補助金事業として実施している「エステティックサロンにおける身体危害の防止に関する調査研究」の一環として、調査票を配布させていただいております。

■調査票にご記入いただきました内容につきましては、調査研究報告書の中に統計的にまとめて使用し、個々の記述内容が公表されたり、他の目的で使用することは一切ありません。

■本調査票にご記入後は、平成 16 年 2 月末日までに同封の返信用封筒に切手貼らずに投函してください。調査票の記入にご協力いただきました方には、後日、薄謝(図書券)を贈呈させていただきます。

厚生労働科学研究費補助金事業
主任研究者
虎の門病院 皮膚科
部長 大原國章
連絡先 03-3501-5721
研究協力者 渡辺

氏名 _____ 年齢 (_____ 歳)
エステティシヤン歴 (_____ 年) 男・女

あなたが所有する国家資格

(理美容師・栄養士・鍼灸あんまマッサージ師・看護師・理学療法士
その他= _____)

エステティックに関して、あなたが所有する資格(ディプロマ含む)
(_____)

あなた自身もしくはあなたが勤務するサロンが加盟するエステティック団体名
(_____)

Q 1. あなたがエステティック技術者になろうと思った理由は？

(いくつでも○)

- ①将来有望な業種だから ②家族に薦められて ③友人知人に薦められて
④学校の先生に薦められて ⑤家業を継ぐため ⑥自分がきれいになりたくて
⑦その他()

Q 2. あなたがエステティック技術者になろうと思ったとき、最初に教育を受けたのはどこですか？

- ①理美容専門学校 ②エステティック専門学校(就学期間は 月))
③メーカー等の講習(期間は 日)
④通信教育(月・スクーリング 時間)
⑤入社後のサロン内社員教育
⑥その他()

Q 3. あなたが最初に学ばれた知識や理論の教育は十分なものでしたか？

- ①十分だった
②不十分だった(その理由は？以下から選んでください)
a.時間が短い b.テキストの内容が難しい
c.講師の説明が分かりにくい d.設備が整っていない
e.資料等が整っていない f.実践的な教育が少ない
g.その他()

Q 4. あなたが最初に学ばれた技術の教育は十分なものでしたか？

- ①十分だった
②不十分だった(その理由は？以下から選んでください)
a.時間が短い b.テキストの内容が難しい
c.講師の説明が分かりにくい d.設備や機器等が整っていない
e.資料等が整っていない f.実践的な教育が少ない
g.その他()

Q 5. 自分がまだ十分に理解していない知識や、新しい技術を習得するために、あなたはどのような勉強をしていますか？

- ①団体主催の講習会に出席 ②メーカー主催の講習会に出席
③サロン内での勉強会 ④テキスト・書籍・雑誌等を読む
⑤特に何もしていない
⑥その他()

Q 6. あなたのサロンではどのようなメニューがありますか？（いくつでも○）

- ①フェイシャル ②ボディケア（痩身含む） ③ワックス脱毛
④電気脱毛 ⑤レーザー等の光脱毛 ⑥ケミカルピーリング
⑦まつげパーマ ⑧アートメイク ⑨シミ取り ⑩シワ取り
⑪ホクロ取り ⑫フォトフェイシャル
⑬その他（ ）

Q 7. あなたが過去に勉強して身につけた知識の中で、日常のサロンワークに役立っているのはどんなことですか。また、どのようなときにそう思うかお書きください。

Q 8. 日常お客様に接する中で、勉強しておけばよかったと思うことはなんですか。またどのようなときにそう思ったか、具体的な事例をお書きください。

Q 9. あなたが困ったときに参考にするテキスト・書籍・雑誌等は何ですか？

Q 10. あなたがエステティック技術者としてスキルアップするために、今後身につけたい知識は何ですか？またその理由もお書きください

以上ご協力ありがとうございました。

(資料2)

エステティック座談会

平成 15 年 12 月 21 日(日)午前 10 時～

於：COSM021(東京都港区虎ノ門)

★テーマ「エステティックサロンにおける身体危害防止について」

★グループA（日本エステティック協会認定校講師7名）

出席者(順不同)

- ・ A （講師歴1年）
- ・ B （実務経験10年、講師歴10年）
- ・ C （講師歴5年）
- ・ D （実務経験17年、講師歴7年）
- ・ E （講師歴9年）
- ・ F （実務経験10年、講師歴10年）
- ・ G （実務経験12年、講師歴21年）

★司会

- ・ 大原 國章（主任研究者／虎の門病院皮膚科部長）

司会 本日はお忙しい中お集まりいただきましたが、皆さんに議論していただきたいポイントは

1. エステティックサービスによる消費者への身体危害が発生することを知っているか。また、そういった現状があることを生徒やスタッフにどう伝えているのか。
2. その身体危害の理由をどのように考えているか。
3. また、消費者への身体危害をどのようにすれば未然に防止できると思うか。
4. 身体危害防止に関するマニュアル的なテキストは技術者に必要か否か。また、どのような内容のテキストが望ましいか。

の以上4つあります。

皆さんは技術者の経験がありますので、サロン現場でどのようなことが行われているのかは大体お分かりだと思います。別添の資料「「エステティックサービスによる危害の現状と安全確保のための方策」「エステティックに関する相談データ」(ともに出展は国民生活センター)」によれば、エステ関係の危害相談は1999年度で年間545件報告されています。2002年度には601件に増加しています。

最も多く報告されている健康被害は「皮膚への障害」で、施術別ではフェイシャルエステの90%、脱毛エステの80%、ボディエステの50%が皮膚被害を訴えています。

また、エステによって皮膚への健康被害を受けた消費者のうち、2人に1人は治療のために医師にかかっており、1か月以上の治療期間を要した人は全体の1割います。

議論の入り口として、報告されている身体危害の現状について簡単にご説明しましたが、皆さんはこれだけの数のクレームやトラブルが起きていることを知っていましたか。

※5人の出席者が「知っていた」と挙手。

司会 5名の方が知っているという挙手してくれましたが、報告されている危害の実数をどう思いますか。

D 実際にはもっとあると思います。

司会 その理由は。

G 私の学校では、実際にお客様に施術サービスを提供している人達が多く勉強しにきますが、たとえばフェイシャル技術を見ていてこれで営業しているの？お客様からお金を頂いているの？というレベルの人もいます。ですが現状は、その程度でいいんだと考えている技術者もいますし、中には独立開業している人もいます。それを考えると、クレームやトラブルはもっとありそうだと思います。

司会 そういった生徒には、もちろん個別に指導はしますよね。

G 幸い少人数制でやっていますので、他人の目を気にせずに注意できることはしていますが。

司会 他の方はどうですか。

A 教育現場に出て私も感じているのですが、生徒は何も知らずに現場に出ていますから、何が正しいのかが分かっていない。日常的にやっていることだけが正しく、それが当たり前になってしまっているようですね。つまり、広い視野を持っておらず、自分のサロンだけという閉鎖的な環境にあります。

司会 なぜ、閉鎖的になるんですか。

A サロンが独自のやり方で指導・教育していて、経営者や先輩技術者のやっていることはすべて正しいと思い込んでいる。だから、正しいとか間違っているとこままったく考えない。

自分で勉強している人達は視野も広がりますから、何が正しくて何が間違っているという判断は少なからず出来るようになります。でも、サロンの中だけのことしか知らなければ判断は出来ません。

お客様に信頼されクレームのないサロンは、サロン全体がいろいろな経験をし、向上心があり、視野を広げるための勉強を全員がしている。自分のサロンに足りないものは何かを考えていますから、感覚がストレートで研ぎ澄まされています。

司会 向上心を持っているということですね。教育現場では素人の学生を教えるのとプロの技術者の再教育とでは教え方も異なると思いますが、一つのところだけで教育を受けるのではなく、広い視野をもっていろいろ

な講習会などに参加した方が良いという意見は、皆さん同じでしょうね。そして、5名の方は統計的な数字も含めて身体危害については知っていましたが、他の2名の方はどうですか。

C 問題があることは知っていましたが、ここまで具体的な数字があるとは思っていませんでした。

E レーザー脱毛の問題が起こったときに、お客様との身体的なトラブルについては知っていましたが、具体的な数字については知りませんでした。でも、実際の数字はなく単なる目安ではないかと思いますが。

司会 消費者への健康被害があるということについては、ほとんどの方が認識されているということですが、実際にこういった点については、生徒やスタッフに技術の向上を図りつつ教えていますか？

F 18~19歳で入学してきますから、技術的な向上はします。もともと技術をやりたい年齢でもありますし。でもこれからというときに卒業という時期になってしまうのが現実ですね。

司会 たとえば、健康被害が起こるケースとしては、ケミカルピーリングやレーザー脱毛によるものが目立っていると考えられるのですが、どういうパターンやケースで起こっているか予測は出来ると思うので、そういったケースを踏まえて注意するなどすれば、いいんじゃないですか？

D こうやってはいけませんよと指導してしまうと、問題が起こったときの対応や、なぜ起きてしまったのかがわからない。こうやったらどうなってしまうか、まで教育しないと、ただやってはいけないことだけを指導していたのでは、やらなければトラブルが起きないだろうと単純に理解してしまう。でもサロンに出れば、オーバートリートメントとかちょっとしたことで皮膚にトラブルが起こり、それに対応できずにあたふたするケースは多いと思います。

エステ機器についても同じようなことがあって、「こう使ってください。こうしたら安全です」という説明はありますが、「こういう使い方をするとこんな風になってしまいます」といったような、間違った使用方法による危険度についての指導はありませんから、何かことが起こったときにスムーズな対応が出来ない。ですから、機器を販売する業者にもしっ

かりとした指導をやってもらいたいと思います。

司会 販売する側は「これで副作用が出ます」とはまず言わないですからね。レーザーでも「これ以上の出力ではこうなります」ということがわかっていれば、それはやらない。でも、「これはやってはいけない」といった説明だけでは、何が原因でそうなったかが理解できない。つまり、結果と原因の関係が理解できるような説明や指導が大切だと。

G 売る側もあまり理解していないうちに化粧品でも機器でも市場に出回ってしまう。商品入れ替わりのスピードが早いから、メーカーもそのスピードに追われているということも確かにあるとは思いますが。

司会 商品をどんどん新しくしないとサロンに対するアピール度が下がってしまうと思っているからなのでしょう。

ところで、リスクマネジメントという言葉がありますが、ある意味で予防もリスクマネジメントになります。たとえば、シミが出来てしまった場合に、一過性のシミなのか、元に戻らないシミなのか、分かっていたら説明も出来るし、それなりの対応も出来る。つまり、起こった症状を判断でき、対応できることはリスクマネジメントになる。分からなければ放って置くしかないわけで、こうしたケースの場合、どう対応すべきは教えていますか。

E まず皮膚科に行ってもらいます。でも、皮膚科の先生も昔は「エステに行くからそんなになってしまうんだ」と言っていたのですが、今ではずいぶん誤解は解けたと思います。けれども、そういったアドバイスをする医師のところに行くようなことがあれば、エステは悪く言われ、お客様は二度とこなくなってしまうという心配はいつもありますね。

司会 医師や医療機関を紹介するときに「〇〇皮膚科に行ってください」というのか、「どこでもいいので皮膚科に行ってください」と言うのか。

E 講師として勉強を教えに来ていただいている医師の先生がいますので、その方のところを紹介しています。

司会 提携している医師や医療機関を教える場合、どのようなルートで提携先を確保していますか。学校のつながりと言う話はありませんが。

F 学校組織とか、団体と言うことになれば探すことも提携することも可

能だと思いますが、個人ではなかなか難しいですね。特に場所によっては、そういうお医者さんが近くにいないケースもあるみたいで、困っている部分もありますよね。

司会 次にお話いただきたいのは、様々起こっている危害の原因と言うか、なぜ危害が起こると思われますか。具体例があればそれも話してください。

B 今は学校で教えているだけですから、私の身の回りでそういった身体トラブルが起こっていることはありませんが、たとえば新聞でトラブルの記事を見たとき、なぜやってはいけないのか、皮膚の状態を確認せずにやり過ぎるからこうなってしまったんですよ、ということを伝えます。

実際は建前的にやってはいけないことであっても、サロンに出してしまえば少し位のことならやってしまっている部分はあると思います。たとえばニキビがあるのにトリートメントをやってしまうとか、少しくらいなら大丈夫だろうと。ニキビがあつたら施術してはいけないと教えて、生徒も分かっているけど、サロンに出ればメニュー通りのサービスを提供しなくてはならないというジレンマがあつたり、衛生面でも学校で教えたこととやり方が違うといった、教育の場と現場とのギャップで辞めてしまう生徒もいます。

短期コースでは、サロンで働いている人で勉強したいという人達を教えています、「エッ？」と思う人もいます。でも、大きな問題を起こすようなことは聞かないので、普通の施術ではなく、ケミカルピーリングや脱毛、レーザーなどの効果の大きいものがトラブルを起こしている。それに施術効果の大きいものは医療とバッティングしているものが多いので、被害も大きくなってしまふ。

エステでどこまでやるか、やるんだつたら知識やしつかりした見極める力がなければ施術は難しいと思う。

G サロン現場で学習していく、経験していくことが現実なんです。それをいくら学校でやっても、顔をいつも見ている人同士では、本当の肌の勉強はできないと思う。そのわりに、サロンの現場で上の立場の人がきちんと教える時間が短いように思います。

司会 学校を卒業したら、もう一人前として雇ってくれるという風潮があるんですか？

G 人手が足りないとか、色々な事情がありますから。

司会 昨年、この調査研究で、色々なエステティシャン養成校を視察に行きましたが、今の話と同じようなことを言っていました。学校では理想的なことを教わるが、実際現場に出ると、いくら契約を取って来いとか、化粧品を売れとか、やってはいけないと教わったことをやらされたりとか、ギャップの激しさに辞めてしまう人、店を替わる人、悩んでいる人が多いそうです。

それで、エステの方向性という問題になるのですが、医療との関わりがあり、効果が速効性であるものにトラブルが多いと思いますが、どうですか？

A 教える立場としては、精神的な部分もケアするというのが基本だと思います。日本の文化といいますか、見えない部分にはあまりお金を掛けないので、効果の分かりやすい、即効性のあるものを求めるんだと思うんです。求められているものに応えなければならないと言った互いのかげ引きの中でどんどん過激になっていく。

しかし、良心的にきちんとやっているサロンもあるし、そうでないサロンも混在している。消費者はそれをどう見分ければいいのかといった目安もない。つまり、情報が得られにくいといった部分もクリアしなければならないと思う。それによって、お客様も安心できるし、無理な要望とかもなくなると思う。

まず、経営的に成立させなければならないので、お客様の要望に応えることが優先されている。断れないのが現状で、断れば他店にお客様が行ってしまいますから。色んな情報が雑誌などに載っていますから、甘い言葉につられて結局トラブルや苦情が発生する。どこのサロンに行ったらいいの？と聞かれても応えにくい現状もあります。

司会 被害が起こるのは、教育内容とサロン現場での現実的なギャップ、目指す方向の違いがあるからなんですかね。レーザー脱毛をエステでやるか、これは医療なのでやらないなど、諸外国でも色々ありますが、皆さ

んはどう考えますか？

- D 施術できる条件などしっかり揃っているサロンであれば、定期的に講習に参加したり、医師の力を借りるといったシステムが確立されていれば良いと思う。さらにエステの現場でやる場合に条件と質量の規定があって、医師の協力の下にやるというシステムがあればやっても良いと思う。でも、このパワー（強さ）だったらやれるといった情報だけでやってしまうと、トラブルが起こった時にどうしようということになりますから、医師とのつながりのあるシステムで施術できれば、エステティックでも可能ではと思います。

司会 医師との提携という事ですね。ただ、現実的には営業的な競争を別に考えなくてはならない。

- A 医師の立場としては、どういうお考えをお持ちですか？

司会 人によって違いますね。美容整形をやっている人は「これは我々の分野だ」と言う人もいますし、「どっちでもいい」と言う人もいる。脱毛も医療目的でやる人、エステ的にやる人もいる。目的自体がバラエティーに富んでいますから。それから、機器の問題もありますが、それも病院や個人によって違います。

厚生労働省の通達では、毛乳頭を傷つける電気脱毛は医療行為になっています。逆に、毛乳頭を傷つければ、毛はまた生えてきます。その程度であれば良いと。

- A 医師の立場で、エステティシヤンの技術や知識レベルでこの行為は大丈夫だと思われませんか？

司会 よく知っている方とそうでない方がいますので、個々人によって違うと思いますが、日本エステティック研究財団でも、どのようにエステティシヤンをレベルアップさせるかは課題になっています。

さて、「消費者への身体危害」について、まず、「危害を減らす」ということと、「防ぐ」という両面がありますが、どうすれば「減らせて」どうすれば「防ぐ」事が出来ると思いますか？

「教育」や「講習会」という話はありませんでしたが、その他にはどんな事が必要だと思いますか？

D 業界団体で資格制度を実施していますが、機器も色々ありますから、どの程度使いこなせるかを見極めることが大事だと思う。ペーパー試験だけでなく、全国的に技量が見極められる技術テストがあってもいい。そうすれば、技術者だけでなく、消費者の安心感にもつながる。今はサロン内だけの判断が頼りになっていますから。

司会 学校や専門学校を卒業する時に、ペーパーテストや技術テストのチェックはやっているようですが、たとえば電気脱毛のテストもありますか？

D 指導はしていますが、資格云々の為のテスト形式のものはありません。

C 美容が専門で、エステティックは課外授業としてやっていますから、卒業してエステを併設している美容室に勤めれば両方できるので重宝がられています。でも、そういうところは専門店ではないので、技術的にも本人に任せてどんどんやらせますから、自分自身で勉強会に参加するなど、向上していかななくてはならないと教えています。

ですから、専門店でやっていくにはちょっと難しいかもしれません。

司会 確かに教育の母体によって違うと思う。エステを専門的に教えているところと美容が主になっているところでは。

C エステの専門校ではないのですが、生徒は衛生のことも一生懸命やっていますから、大丈夫だとは思いますが、ただ、美容室は忙しいので習ったことが二の次になっているところは心配です。もし、エステを専門的にやっていこうと気持ちが変わった時には、改めて講習会に出たり勉強しなおすように指導しています。

司会 業者のやる新製品のための講習会はあるようですが、レベルを上げるとか再教育といったような技術者向けの講習会はあるのですか？

D セミナーはあります。

司会 どこが母体（主催）となってやっているんですか？

D 業界団体の主催のものは案内やお知らせが来ますので、それを見て。

司会 そういったセミナーには出るように勧めますか？

G 直接、売上げに関係するセミナーであれば、店を休んででも出ていますが、今はセミナーに出る時間があつたら一人でもお客様をこなした方

が売上げになるという意識の方が強いのでは？それに、全てのサロンにセミナーの案内が来ている訳でもありませんし。

E 危険を回避するような指導をする講習会は、どこもやっていません。売上げを上げるための新商品や技術の情報を提供するものばかり。危険を回避するとか、皮膚科の先生の話は、日本エステティック協会とかの講習会ではよくあります。

G それぞれの地域で企画される講習会は集まりが悪いんです。ただ、売上げにつながるような新しいメニュー、たとえば「足が痩せる」とかだと多少は集まりますが、皮膚の勉強になるようなものでもあまり魅力を感じてくれません。

B エステティックは簡単だと思っている人が多いと思います。でも、一度勉強を始めると勉強することが多くて、化粧品も機器の事も皮膚についての知識も、あれもこれも必要になってくる。それくらい奥が深い事に気がつく。

私のところは学校も商品や機器の販売もやっていますが、教える側と営業サイドでは意見のくい違いはしょっちゅうですね。私達は3日かけて教育すると言っても、売る方は1日か半日でやれと。そのこと自体に無理や矛盾が生じているんです。でも、サロンの方も簡単に使用できる、すごく効果が出る。つまり、誰でも特に勉強しなくても使えるような物を欲しがっているんです。これは、どこのメーカーでも同じだと思いますよ。

E 1～2週間前に入ったばかりの機械であっても、操作は簡単だからといって、「あと10分くらい放置しておいても大丈夫だから」と言ってその場を離れてしまう。これもサロンの現実なんです。

G 新しい化粧品や機器導入の際に、時間をとって説明しても、「初めて見た」というような状態の時にリスクの話をして頭の中に入らない。むしろ、導入後の講習会を頻繁にやることの方が現実的。使っているうちに色々出てくるし、今日のテーマにはピッタリだと思う。要は、経験を積む中で色々な知識が必要になってくるということ。資格だって、与えた後のフォロー教育が本当は必要なんです。

司会 色々なところに問題があるようですから、いくつか整理して考えてみましょう。生徒に教える立場として、まず経営者への要望、次にメーカーに対する要望、そして技術者や生徒に対する要望があれば話してください。

では、経営者や経営方針についていかがですか？

G 良心的にやっているサロンでもつぶれるという現実があります。サロンを存続させるために、アルバイトをしながら自分のサロンを何とか守っている人もいて、サロン経営が厳しい現実にあつまっているのも確かです。

司会 エステティックサロンの経営もなかなか楽ではない？

E 簡単には儲からないですね。

司会 営業を考えると、ある程度はサロン存続のためにしようがないと。

D 確かに営利追求、ビジネスですから経営的に成り立たなくてはなりません。ただ、営利追求だけでは問題があります。たとえば、経営者が利益に走っても、きちんとお客様の事を考えているスタッフがいるかいな
いか？また、経営だけで技術をやらないオーナーもいますが、そういうサロンでは現場やお客様の事を考えられるスタッフがいないとやっていけないと思います。オーナーの判断だけで機械を入れて、現場のスタッフは半信半疑で使っている。「大丈夫なの？」って思いながら。結果として危険度が増す。新しい機械を導入するのであれば、オーナーが自ら担当者と一緒に勉強会や講習会に出たりしないと、儲かりそうだからだけではスタッフも安心できないですよ。

G 何か分からないことがあつたら、質問できるような受け皿が業界にあると良いですね。業者もそこまではやっていませんから。

司会 では、今もありましたが、業者やメーカーに対してどんな要望がありますか？

G 機器のメンテナンスの連絡先と技術的な質問に答えてくれる専門の窓口があれば、聞きやすいし心強いですよね。それに、何か起こった時に、一部地域だけでなく、全国規模で医師を紹介してくれるようなバックボーンがあると、新しい機械でも導入しやすくなると思います。

- B 質問しても答えてくれないことって結構多いんですよね。答えられないのかもしれませんが。
- D 利益のことや、料金設定とかのインストラクターはいても、技術者レベルの質問に答えが返ってくることはないですね。
- C 確かに、質問や疑問って後から出ますよね。自分で使ってみたり、教えられてから。でもその場でいきなりっていうのはありませんよね。
- 司会 その辺は、携帯電話と同じで、使い方マニュアル読んだからすぐに使いこなせるとは限らないですよね。うまく使えないからどうなっているんだろうと。そういう事ですよね。
- A 日本にはエステティックのキチンとした資格がないじゃないですか。だから何でもできるという面白さはあると思うんです。それに今は、色々な垣根を取り払おうという時代ですから、エステの資格というのは逆行するのかなという気がします。でも、キチンとやっている人にとっては、悔しいと思える部分があります。エステって全部悪いとか思われるのは悔しい。だから、キチンとした資格制度にして、定期的に講習を受けさせるとか、更新制にするとかを徹底していかないと、いつまで経ってもこの問題は解決しないんじゃないかと思うんです。でも、資格ができると今の職域は狭くなるんでしょうね。
- 司会 資格については、皆さんの学校でCIDESCOに代表されるような外国の資格取得を薦めているのか、あるいは取得を目指すコースがあるのか。また、個人の自由意志で取得するのか。取得後のサポート体制みたいなものはどうなっているのか？
- F 基本的にはCIDESCOを受けるための教育が前提になっていますから、それ以外はやっていません。
- 司会 何人くらいが受験するんですか？全員ですか？
- F 全員ではなく、希望者だけです。
- 司会 何割くらい？
- F 1割くらいです。
- 司会 合格率は？
- F 全員合格します。受けようという気持ちを持っている人は受かります。

そこまでもっていく教育はやっていますから。受けない人はそこで終わりです。

司会　例えば資格を持っている人は、お店に入った時に、上のポジション、指導的立場につけるのか、給料で優遇されたりとか、資格があるなしで違いはありますか？

F　ないと言った方がいいのかもしれませんが。結局、学校で学んできて現場では役に立たないという意見もありますし、サロンで勉強させればいいんだという意見もある。

司会　たとえば、海外の資格でも持っていれば少しでも良い面があるとなれば「資格を取ろう」「試験を受けよう」という気になるんでしょうが、持っていていなくても変わらない、ということだと、気持ちはイージーな方へ流れますよね。

B　オーナーがしっかり勉強しているか、資格を持っているかによっても違いがある。自分が勉強していない、資格も持っていないのに、新人の人達は勉強しているし資格も持っている。これではオーナーが優位な立場には立てないという気持ちみたいのもあると思うんです。

うちの学校は卒業時にC I D E S C Oを受ける学校なんですけど、求人募集にはC I D E S C Oを持っている人というのが結構あるんです。それで、サロンのスタッフ全員がC I D E S C O保持者だったりすることがサロンの売りになったりしている。今後は何年間かけて、業界全体で何らかの資格を持っていないと仕事が出来ないといった線引きがされると良いんじゃないですかね。

D　国家資格制度は難しいと思いますが、任意団体の資格であっても取得している人しかお客様に触れないといった風潮を、教育の現場サイドとしても考えていかななくてはいけないと思う。

E　一般の人がその資格を知っているかどうか。まず、どんな資格なのかを知ってもらう必要がありますね。

A　技術者の中ではC I D E S C Oは知れ渡っていますが、一般の人には全く知られていない。

F　お客様は、資格よりも一回で脱毛ができるかみたいな方に関心がある。

司会 では、お客から「無理」だと思えるような要望があった時にどうするか。たとえば、「一回で脱毛をやってしまいたい」と言われた時に、営業的には「ハイ、ハイ」と答えない。でも「無理」と答えたらお客は他店へ行ってしまう。お客を引き止めつつ無理のないように出来ればいいんだろうけど。

実際には、チラシの中に色々なことが載っているんで、お客は色々な注文をしてくると思うが？

G エステをやっていると「脱毛」「痩身」は必ずやっていると思ってお客様は来ます。でも、きっかけはどうあれ、フェイシャルだっただけ気に入っていたら、このサロンで施術を受けたいという気持ちに変わるもんですよ。

司会 最後に、身体危害防止に役立つサロンで使用できるマニュアルは必要か。また、どんな内容が良いと思いますか？

G アレルギーの人にクレンジングをしたら、顔がこんなに腫れたとか、写真とか絵が沢山あるようなものもいいですね。今の若い人達は文字だと読まない。興味を持ってもらう為にもヴィジュアルの方が良いと思う。

E たとえばアトピー体質の人でも、どこまで施術していいのかという線引きとか、妊婦への対応とか。実際にサロンでは断っているケースが多いと思う。要は、どこまでは良いけど、どこから先は駄目というような線引きがマニュアルでできるかどうか。難しいと思うのですが。

司会 確かにそうですね。

D 1回でも、起こった症例を見ておけば、知っておけば、過信したりすることなく注意深くやれると思う。うちの商品は安全だからと思い込んでいたところはありますね。写真で見られるマニュアルは、私達も欲しいですね。

B 以前、美容皮膚外科学会に参加したことがあります。その時にレーザーやケミカルの臨床写真を使って報告をしていた。たとえば、レーザーの出力をここまで上げて治療したらこうなってしまった、といった話が沢山ありました。でも、エステの業界メーカーの発表会や説明会では、絶対にそんな発表は有り得ない。つまり、医師は機器の使用方でこん

なになるという実験が出来る。そして、こうなると何年かかって治ったとか、治らないとか発表している。本来、そういったマニュアルは、機器ごと、化粧品ごとに、メーカーが様々な実験に基づいて、写真入りで安全確保のために作るものだと私は思うんです。実際に物を売っているですから。ただ、一つの特性を全体に結びつけるのは難しいと思う。化粧品だって、機器だって、沢山種類があるし、使い方もまちまちに使われている。

皮膚科学とか病理学とか、衛生消毒学とか微生物学とかを全部勉強して、あとから全体像が見えてくる。つまり結びついていく。やってはいけない事とかは、学校で習った勉強がベースになって、現場で実践して行く。その積み重ねの中で分かっていくものだと思うんです。やって良い事悪い事が。ですから、マニュアルはあれば良いと思いますが、結果として明確な線引きが出来るかどうかだと思うんです。それによっては、今サロンで出しているような結果は出せなくなることも出てくると思います。

司会 レーザーとかケミカルピーリングが出始めたのはここ数年。それ以前は手による施術が主体、多分、今でもそうだと思いますが。

G レーザーとかケミカルピーリング以外のトラブルもある訳ですよ。それに対する対処というのは知っておかないと。

司会 ひどいケースでは、骨折に近いようなものまである。

B 温熱マットでのぼせて、シャワールームで転倒して骨を折ったとか……。

司会 マニュアルみたいなものはあった方が良いでしょう。その内容はできるだけヴィジュアルで具体例があって、更に、危険性と何故そうなるのかといったメカニズムがあった方が良いでしょうということですね。

対応法としては、病院に行ってくれという方法になる。但し、ものによっては多少内出血するとか、ヒリヒリするとか、突っ張るとかあるが、そういうことまで言い出すとキリがないので、要するに施術の内容によって当然起こることと、それでは起こらないはずのものとを分けなければならぬ。

B その見極めとか、判断する材料にするとか、見極める目を養うとい