

消費者健康被害の実態及びその防止対策(案)

エステティックは、直接素肌に対して施術を行うことから健康被害が発生しやすい特徴があります。「きれいになりに来たのに健康被害を受けた」お客様は2度と来店されないだけでなく被害を受けたことが周囲に伝わっていき、お店だけではなくエステティック全体のイメージダウンにつながります。このことからエステティック施術の提供にあたり健康被害を防止するために最大限の努力が必要になります。エステティックに限らず一般的な「事故防止対策」は、「事故発生」→「損害の復旧」→「事故原因の究明」→「再発防止策の立案」→「再発防止策を含めた事故事例の共有」→「マニュアルやルーティンの変更」のプロセスで行われます。重要なことは、①「人間はミスをする」ことを前提としてマニュアルやルーティンを組み立てること②事故が発生してしまったときにきちんと「損害の復旧」をしたうえで原因を究明して2度と同様の事故が起らないようマニュアルやルーティンを変更することです。ここで紹介する事例は、2017年度に独立行政法人国民生活センターに報告された健康被害の事例です。消費者の主張のみで構成されており、かつ、個人情報保護のためはっきりとした原因をつかむのは難しいですが、考え得る原因と対処法を記載しています。よく読んで同様の事故を起こさないよう業務の見直しをしてください。また、皮膚や体の状態は個人差があるので施術前にカウンセリングシートを使用してよく聞き取り、施術の力加減や使用する化粧品を選択に生かし健康被害防止に役立てましょう。

1 危害事例

機器が原因と思われる危害	257件
--------------	------

脱毛機器による皮膚障害 58件

脱毛機器によると思われる皮膚障害で挙げられている症状は、発赤、湿疹、かぶれ、痛み、かゆみ、色素沈着など。アトピー性皮膚炎の悪化も報告されている。脱毛による皮膚への刺激に対する反応や乾燥によることが原因と考えられる。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
脱毛サロンで施術時に傷になり出血、湿疹・肌荒れもあり受診。	脆弱皮膚で脱毛施術による被害を受けやすい状況？	アトピー歴の問診と乾燥有無の皮膚観察
脱毛エステの高額な契約をした。アトピーのせいか皮膚炎を発症。解約返金と治療費希望。	アトピー治療歴があれば軽快していても易刺激性	担当医の許可を確認
全身脱毛エステに通っていたが顔を脱毛すると顔が赤くなる。医者から皮膚が炎症を起こしていると言われたのでやめたい。	顔と他部位の皮膚バリア機能の違い	施術時に部位別の刺激性確認

脱毛機器による熱傷 60 件

脱毛機器は、照射時の出力が高すぎると皮膚の温度が上がり熱傷になる可能性が高くなる。脱毛に使用する光は、黒色に照射すると高温を発するので、皮膚の色に応じて出力を調整する必要がある。また、顧客が「痛い」と訴えたにもかかわらず施術を継続したことにより被害が拡大した事例があることから、顧客が違和感を訴えた時はすぐに施術を中止すること。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
脱毛エステを契約。脇の脱毛施術の時に痛かったので痛いといったがそのまま施術が続けられ、その後火傷になり水ぶくれができた。	出力過剰による熱傷	痛み訴えがあれば部位別に出力調整が必要
エステ店でレーザー脱毛したところがあざができ病院に行った。完治に6か月程かかる。	熱傷後色素沈着の可能性	軽微熱傷でも色素沈着を生じるので部位別出力調整
脱毛エステをしたところ翌日両腕の皮膚が黒ずみ、その後赤くなり痛い。医者にはやけどと言われた。	出力過剰による熱傷 黄色人種の特徴で黒化した後に摩擦で赤くなる可能性	皮膚質観察をして部位別出力調整が必要
脱毛エステを受けた後に施術部が痛く、医者に行き、やけどと判明した。エステに施術料の返金と治療費の負担を希望する。対処は。	会陰部出力過剰で熱傷	部位別出力調整が必要

脱毛機器その他 8 件

脱毛機器のその他が8件あり、2件で髪の毛や眉毛が抜け、会陰部の脱毛で性病が感染したと訴えた事例が1件あった。会陰部については熱傷などを含め13件が報告されている。会陰部は粘膜の周辺でデリケートゾーンともいわれており、慎重な施術と厳重な感染対策が必要でありできれば施術を避けることが望ましい。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
3か月前全身脱毛エステ契約をし背面の照射5回目の時に束1cmぐらいの髪の毛が抜けた。	因果関係は不明	照射範囲の確認
エステ店で〇〇才の娘が口周りの脱毛施術を受けた。口周りが薄くなると同時にまゆや髪の毛が薄くなった。	因果関係は不明	?
脱毛サロンでデリケートゾーンの施術を受けたら、性病をうつされた。通院し治療中。契約を解約し業者に補償を求めたい。	因果関係は不明	?

痩身機器による熱傷 31 件

痩身を目的とした機器での熱傷は、31 件となっている。治療期間 3 週間以上が 11 件と重症化しやすい。熱傷は、45℃1 時間 50℃3 分 60℃5 秒 70℃1 秒で起こるとされている。痩身を目的として使用する機器は、温熱を発するものが多く、高周波機器などは使用方法を誤ると施術中に高温となりやすく注意が必要。また、身体を温める目的の機器では、低温やけどに注意が必要です。低温火傷では自覚症状がないケースもあり温度と時間に注意を払う必要がある。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
半年前痩身エステの体験をしたらラジオ波が高出力で足に火傷し通院中だ。エステ料金を半額にしてもらったが対応が悪くなり不納得。	施術不良か出力過剰？ 温度上昇による熱傷	ラジオ波は、皮膚との接地面がスムーズに動かないと温度が上昇しやすい。皮膚に接地したまま停止させると高温になるので注意すること。
痩身エステの施術を受けているが、低温やけどを負った。	施術不良？出力過剰？	
エステサロンでラジオ波等が出る機器の痩身エステを受け背中に火傷を負った。火傷痕は完治しないと診断された。	施術不良？出力過剰？	低温やけどは真皮熱傷の可能性
サロンでエステ専用という HIFU 機器を使った施術を受けたら顔が痺れ、おなかに水ぶくれができた。	因果関係不明・本来は医療機器	HIFU 機器は医療機器の疑いがあり業界団体では使用を禁止している。
痩身エステ店で超短波機器で施術を受け大腿部を大火傷した。	熱傷	
昨年 8 月に痩身エステの契約をし太腿の裏にラジオ波を機械で当てた際担当者のミスで火傷をした。痕が残ったので補償を求めたい。	施術不良？出力過剰？	低温やけどは真皮熱傷の可能性
エステサロンで太ももの痩身エステを契約。施術中に火傷を負って現在も通院中。医療費を完治するまで支払ってほしい。	施術不良？出力過剰？	

痩身機器「擦過傷・挫傷・打撲傷」21件

痩身を目的とした機器で擦過傷・挫傷・打撲傷は、21件 内出血と思われる事例が 16件だった。エステティックの施術で起こる内出血は、強い刺激により皮下の血管が破れて起こる。吸引やローラータイプの機器等で刺激が強くなりやすい。刺激が強いかどうかは、個人差があり、強さの加減に注意が必要。また、抗血栓薬など出血が止まりにくい薬を服用している消費者にはより一層の注意すること。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
インターネット広告を見て痩身エステに行った。施術した腹に打撲痕が残った。	加圧過剰	各人による設定の検討
エステ店で痩身施術を受けた際に背中に腫れとアザができてしまい全治1か月と診断された。	加圧過剰	設定の検討
掃除機のような機械を使って〇〇という痩身エステの体験を受け15回の契約をした。背中にあざができた。	加圧過剰	設定の検討
ネット広告を見て、全身のセルライト除去ができるエステに通った。痣が全身にできたので解約したい。	加圧過剰	設定の検討
痩身エステでおなかと二の腕を試したが、腕が腫れた。店は好転反応だというが、施術代金を返してほしい。	加圧過剰	皮下出血は好転反応ではない
痩身エステを中途解約することとしたが、施術で太ももがあざだらけになった。	加圧過剰	設定の検討

痩身機器その他 23 件

痩身機器は通常の使用方法を逸脱すると健康被害が起こりやすく、その影響も熱傷や打撲傷以外にも影響が多岐にわたっている。特に消費者が少しでも違和感を訴えた時はすぐに施術を中止することが必要。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
クーポン券を使って脂肪冷却をエステで受けた。冷却したところが火傷になり通院している。	冷却熱傷	個人の反応性を検討
折り込みチラシを見て痩身エステ体験後契約をしたが、全身の痛みが続いているので解約したい。	施術過剰	施術前心因性反応を検討
個人でやっているエステ店で施術したが下腹部が痛くなり足首も痛いので辞めたいが既に払ったお金は返金されるだろうか。	施術過剰？	個人の反応性を検討
痩身の施術で両腕に焦点式超音波を当てたところ、右腕に感電したような衝撃が走り、親指と人差し指に痺れが残る。	本来は医療器具	感覚過剰性を検討
超音波エステをエステティシャンにもらったから足に痺れが残っている。神経に当たっていると思われる。今後の対応は。	心因性過剰反応？	個人の反応性を検討
クーポンを使って受けた痩身エステで背中全体と両足が赤くなり、内ももには打撲傷のようなあざができた。接客にも問題があり不満。	施術過剰	過剰施術は事故のもと

手技が原因の健康被害	134 件
------------	-------

手技による皮膚障害 54 件

ハーブやピーリング、シリコンパックなど施術に使用する化粧品類が原因と思われる発赤や湿疹、腫れが多く報告されている。マッサージの力が強すぎたと思われる事例もあった。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
アロマタッチトリートメントを試してみませんかという広告を SNS で見て出向いた。施術後に湿疹が出たが業者の対応が悪い。	接触皮膚炎？	かぶれ既往確認・皮膚質の観察
4か月前、美顔エステの契約をし化粧品、美顔器も買った。1回目施術時にニキビ箇所を強く押されて痛く悪化した。	毛包炎？	過剰な施術接触は避ける
エステサロンでピーリング施術後肌が荒れ、皮膚科でピーリングによる皮膚炎との診断が出たので施術代を返金して欲しい。	刺激性皮膚炎？	皮膚質の観察・過剰な施術接触は避ける
6日前エステサロンでハーブによる美顔施術を受けた。その後両方のほっぺが腫れて病院に行った。	刺激性皮膚炎？	皮膚質の観察・過剰な施術接触は避ける
美顔エステで毎回ほほに張るシリコン剤が原因で跡が残った。業者は原因を認めない。	加圧過剰？	施術注意
美顔エステの体験に出向き、1回のみ of ブライダルエステの契約をした所、翌日顔が腫れ、解約を申し出たが、解約不可と言われた。	因果関係不明	施術注意
美顔エステの無料施術を受け、顔にブツブツが出て目の周りが腫れた。	刺激性皮膚炎？	施術注意
3日前に美顔エステの施術を受けたが、顔が赤く爛れているような状態。	刺激性皮膚炎？	施術注意
エステで美顔の施術を受けたら目の周りが赤紫に腫れた。皮膚科を受診して診断書も出し、施術代等の返金を求めたが対応なく不服。	刺激性皮膚炎？皮下出血？	皮膚質の観察・過剰な施術は避ける
痩身エステの契約をしたが、施術後、湿疹ができたので、クーリングオフしたい。	異汗性湿疹？	過剰発汗は避ける
一昨日、ネットで知ったリンパマッサージ店で足のジェルマッサージを受けた後、皮膚が赤くなった。	刺激性皮膚炎？	過剰施術は避ける
エステに行き肌のトリートメントをした。目の周りには塗らないでと言ったはずなのに目の周りが腫れ上がってしまった。	刺激性皮膚炎？	眼周囲は最も弱い部位！

手技による「擦過傷・挫傷・打撲傷」など 48 件

擦過傷・挫傷・打撲傷 30 件 神経・脊髄の損傷 11 件 骨折 7 件 原因のほとんどがマッサージの力加減と思われる。内出血や骨折は、年齢、体質、服薬、慢性疾患などの要因で個人差がある。常に同じ力で施術を行うとお客様によっては内出血や骨折が起こる可能性がある。

事 例	原因の可能性	施術時の対処方法
一昨日、エステ店で美顔の施術をしてもらった時、担当者の手が荒れていて顔に傷がついた。	刺激性皮膚炎？	プロ意識を持って手の管理
通っているエステ店でハンドで行う痩身エステを受けたらふくらはぎに痣ができた。	皮下出血	過剰施術は避ける
ブライダル痩身エステを受けた際に痛みを感じ左腕の内側にあざができた。	皮下出血	過剰施術は避ける
きのう背中にオイルマッサージを受けたら、こすられた所が赤くなりヒリヒリするので店に文句を言いたい。皮膚は元通りになるか。	刺激性皮膚炎？	皮膚質を把握して施術
一昨日、エステの一日体験 90 分コースを受けたが、翌日にかけて下半身が内出血している。	皮下出血	過剰施術は避ける
娘が海外挙式の出発前に受けたブライダルエステ。担当者の揉む力が強すぎたため、上腕に内出血のあざができた。	皮下出血	過剰施術は避ける
エステサロンのオイルマッサージで肩の施術を頼んだが、強引な施術で発熱、しびれを発症。	因果関係不明？過剰施術？	施術前体調の把握
オールハンドで行う痩身エステの施術中にデコルテ部分の軟骨を骨折。完治に 1 か月要した。	過剰施術	加圧時個人差を検討
銭湯でリンパマッサージを受けた。うつ伏せで押されあばら骨を骨折。	過剰施術	加圧時個人差を検討
妻がエステの施術後、肋骨が骨折していることが分かった。業者は、エステと骨折との関係が認められないと言う。	過剰施術	加圧時個人差を検討
エステで目の周りを強く押され目が見えづらくなった。業者に訴えたが取り合ってくれない。	因果関係不明？過剰施術？	加圧時個人差を検討