

**平成22年度  
生活衛生関係営業  
経営実態調査報告  
(美容業) (抄)**

## はじめに

この報告書は、平成22年11月1日に実施した「生活衛生関係営業経営実態調査」の結果をとりまとめたものです。

この調査は、美容業を営んでいる事業所について、その経営の実態及び社会経済的諸条件を把握し、健全な経営の育成と衛生水準の向上を図るための基礎資料を得るとともに、収支状況を係数で把握することによって各経営指標を作成し、経営指導及び経営診断指導を行う場合の参考資料を得ることを目的として実施したものです。

本調査にご協力いただきました事業所の皆様に深く感謝の意を表するとともに、本報告書が、今後の事業所の振興促進に関する施策の基礎資料として、また、関係各団体等で参考資料として経営の一助となれば幸いです。

平成24年3月

厚生労働省健康局生活衛生課長

堀 江 裕

# 第1章 調査の概要

## 1 調査の目的

生活衛生関係営業の経営の実態及び社会・経済的な諸条件について調査し、生活衛生営業振興のための指針の作成に資する等、生活衛生関係営業の健全な育成及び将来の展望を明らかにするための基礎資料を得ることを目的とする。

また、経営動向を計数によって把握し、これに基づいて規模別の経営指標、原価指標を作成し、経営合理化などの参考に資するとともに、経営指導及び経営診断指導等を行う場合の参考資料を得ることを目的とする。

## 2 調査の対象及び客体

調査は、美容師法第2条に規定する美容所を対象とする。

## 3 調査日

平成22年11月1日 現在

## 4 調査の事項

### (1) 甲票

①一般的事項（経営主体、営業年等）、②経営に関する事項（平均客数、経営上の問題点、今後の経営方針等）、③従業者に関する事項（従業者数、常時雇用者の状況等）、④土地・建物及び設備等に関する事項（土地・建物の面積等）、⑤日本政策金融公庫の利用等の状況（資金貸付制度の利用等）、⑥少子・高齢化、健康関係の項目（分煙の状況等）、⑦設備投資等に関する事項（設備投資の予定等）、⑧サービス関係の項目（サービスの種類、地域共生等）

### (2) 乙票

①一般的事項（税務申告）、②損益計算書、③貸借対照表

## 5 集計、解析等

- (1) 集計は委託業者が行い、調査結果の解析は学識経験者等の意見を聴いて行う。
- (2) 厚生労働省健康局は、調査報告書を作成し、行政上の参考に資することとする。

## 6 利用上の注意

- (1) この報告書に掲載の数値は四捨五入しているため、内訳の合計が総数に合わない場合もある。また一部の図表は不詳を除いて作成している。
- (2) 表章記号は次のとおりである。

①計数のない場合	—
②計数不明又は計数を表章することが不適当な場合	…
③比率が微少（0.05未満）の場合	0.0
④減少数（率）の場合	△

## 第2章 甲票（経営の実態）について

## 第2章 甲票（経営の実態）について

### I 調査結果の概要

#### 1 一般的事項

##### (1) 経営主体

今回調査対象となった673施設について経営主体別にその割合をみると、「個人経営」が522施設（77.6%）と圧倒的に高く、次いで「有限会社」が94施設（14.0%）、「株式会社」が57施設（8.5%）となっている。

構成割合について前回調査（平成17年）と比較すると、「個人経営」が9.9ポイント上昇し、「株式会社」も5.5ポイントの上昇となっているのに対し、「有限会社」は15.1ポイント低下している。

（表1）経営主体別施設数及び構成割合

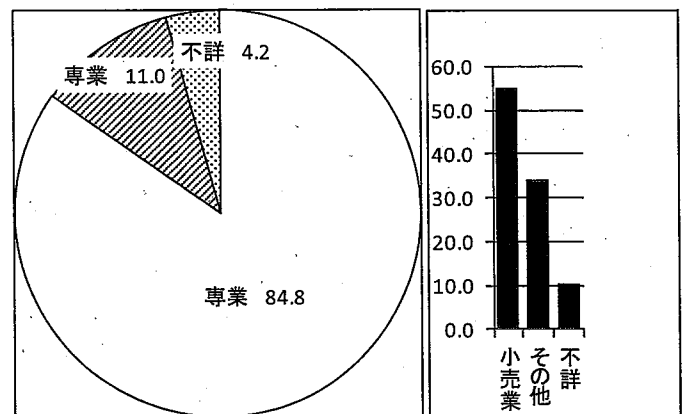
区分		平成12年	平成17年	平成22年
施設数	総数	1,458	530	673
	個人経営	1,097	359	522
	株式会社	54	16	57
	有限会社	296	154	94
	その他	6	1	-
	不詳	5	-	-
構成割合 (%)	総数	100.0	100.0	100.0
	個人経営	75.2	67.7	77.6
	株式会社	3.7	3.0	8.5
	有限会社	20.3	29.1	14.0
	その他	0.4	0.2	-
	不詳	0.3	-	-

##### (2) 専業・兼業の別

専業・兼業別に全体の施設数の構成割合をみると、「専業」が84.8%、「兼業」が11.0%となっている。

また、兼業の内訳は「小売業」が55.3%、「その他」が34.2%となっている。

（図1）専業・兼業別施設数の割合(単位%)



##### (3) 店舗の形態

店舗の形態別に全体の施設数の構成割合をみると、「単独店（支店を持たない本店）」では「個人経営」が89.9%と約9割を占めている。

（表2）店舗形態、経営主体別施設数及び構成割合

店舗形態別構成	実数	経営主体			
		総数	個人経営	株式会社	有限会社
店舗形態別構成	総数	673	522	57	94
	単独店	547	492	14	41
	本店(支店あり)	41	14	7	20
	支店	79	12	35	32
	不詳	6	4	1	1
	構成割合 (%)				
	総数	100.0%	77.6%	8.5%	14.0%
	単独店	100.0%	89.9%	2.6%	7.5%
	本店(支店あり)	100.0%	34.1%	17.1%	48.8%
	支店	100.0%	15.2%	44.3%	40.5%
	不詳	100.0%	66.7%	16.7%	16.7%

(4) フランチャイズ・チェーンへの加入状況

回答施設の9割弱(88.9%)は、フランチャイズ・チェーンに加入していないと答えている。

これを経営主体別にみると、「個人経営(89.8%)」「有限会社(88.3%)」「株式会社(80.7%)」となっている。

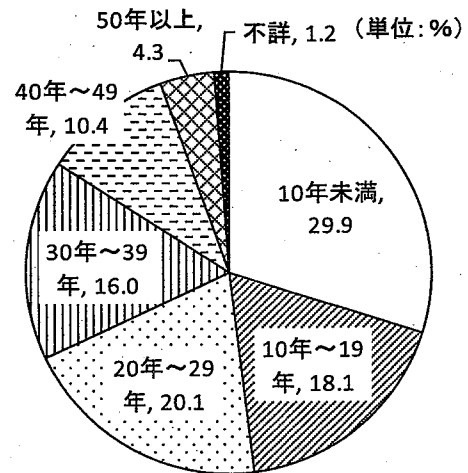
(表4)フランチャイズ・チェーン加入状況別施設数の構成割合

		経営主体			
		個人経営	株式会社	有限会社	合計
加入している	実数	3	8	4	15
	構成比	0.6%	14.0%	4.3%	2.2%
加入していない	実数	469	46	83	598
	構成比	89.8%	80.7%	88.3%	88.9%
不詳	実数	50	3	7	60
	構成比	9.6%	5.3%	7.4%	8.9%
合計	実数	522	57	94	673
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(5) 営業年数

営業年数別に全体の施設数の構成割合をみると、「10年未満」が29.9%と最も高く、次いで「20年～29年(20.1%)」「10年～19年(18.1%)」「30年～39年(16.0%)」などとなっている。

(図2) 営業年数別施設数の構成割合(単位:%)

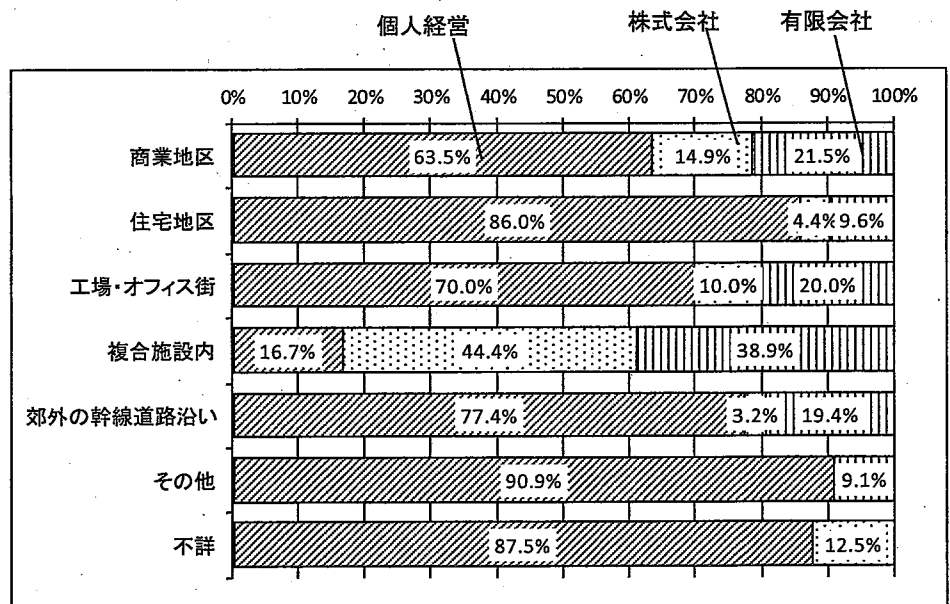


(6) 立地条件

立地条件別に全体の施設数の構成割合をみると、「住宅地区」が60.3%を占めている。

その住宅地区における経営主体別割合は、「個人経営」が86.0%を占め、「有限会社(9.6%)」「株式会社(4.4%)」となっている。

(図3) 立地条件、経営主体別施設数の構成割合

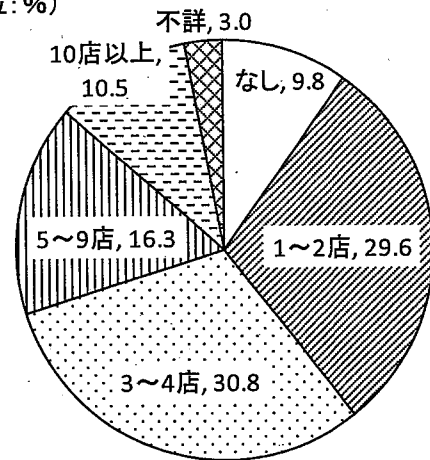


(7) 競業店舗数状況

半径 200m 以内における同業店舗数別に全体の施設数をみると、「3~4 店」が 30.8%と最も高く、「1~2 店」が 29.6%、「5~9 店」が 16.3%、「10 店以上」が 10.5%と続いている。

同地域範囲において、同業店舗が「なし」の回答は 9.8%にとどまっている。

(図4)半径200m以内の同業店舗数別施設数の構成割合 (単位:%)

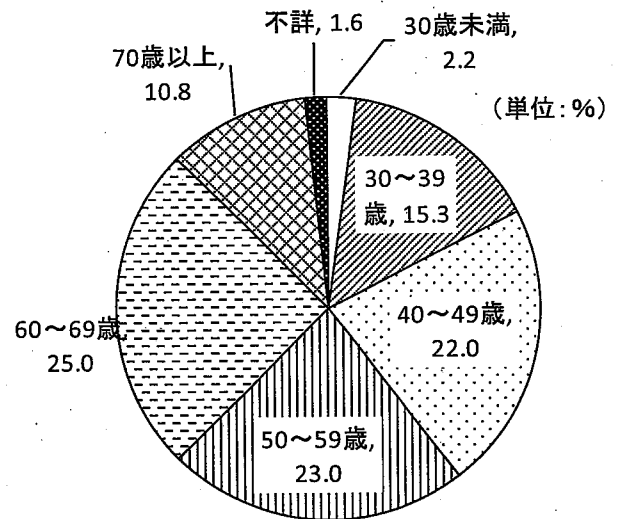


(8) 経営者の年齢

経営者の年齢階級別に全体の施設数の構成割合をみると、「60~69 歳」が 25.0%と最も高く、次いで「50~59 歳」が 23.0%、「40~49 歳」が 22.0%、「30~39 歳」が 15.3%となっている。

「70 歳以上」の経営者比率は 10.8%となっている。

(図5)経営者の年齢別施設数の構成割合 (単位:%)

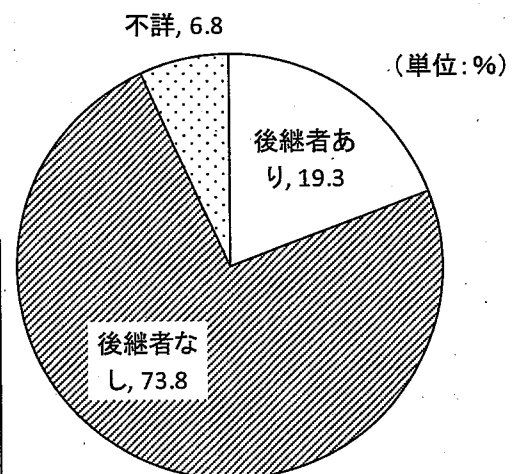


(9) 後継者の有無

経営後継者の有無別について、全体の施設数の構成割合を見ると、73.8%の施設で「後継者なし」と回答している。

一方「後継者あり」は、「株式会社 (50.9%)」「有限会社 (34.0%)」「個人経営 (13.2%)」となっている。

(図6)後継者の有無別施設数の構成割合 (単位:%)



(表4)後継者の有無別施設数の構成割合

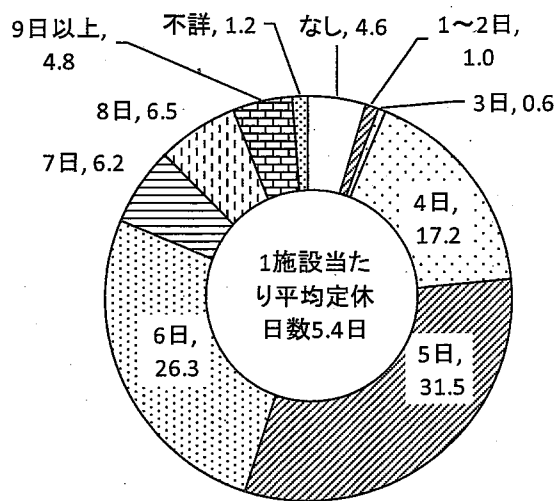
		経営主体			合計
		個人経営	株式会社	有限会社	
後継者あり	実数	69	29	32	130
	構成比	13.2%	50.9%	34.0%	19.3%
後継者なし	実数	423	21	53	497
	構成比	81.0%	36.8%	56.4%	73.8%
不詳	実数	30	7	9	46
	構成比	5.7%	12.3%	9.6%	6.8%
合計	実数	522	57	94	673
	構成比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(10) 1ヶ月の定休日数

1施設当たり1ヶ月の平均定休日数別に全体の施設数の構成割合をみると、「5日」が31.5%と最も高く、以下「6日(26.3%)」「4日(17.2%)」「8日(6.5%)」「7日(6.2%)」「9日以上(4.8%)」となっているが、「なし」も4.6%ある。

また、1施設当たりの1ヶ月平均定休日数は5.4日となっている。

(図7)1ヶ月の定休日数別施設数の構成割合(単位:%)

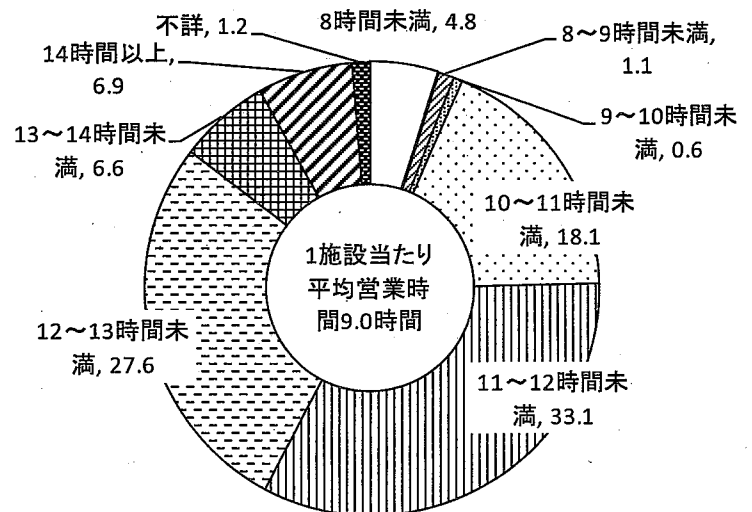


(11) 1日の営業時間

1施設当たりの平均営業時間は9.0時間となっている。

1日の営業時間別に施設数の構成割合をみると、「11~12時間未満」が33.1%と最も高く、次いで「12~13時間未満(27.6%)」「10~11時間未満(18.1%)」などとなっている。

(図8)1日の営業時間別施設数の構成割合(単位:%)

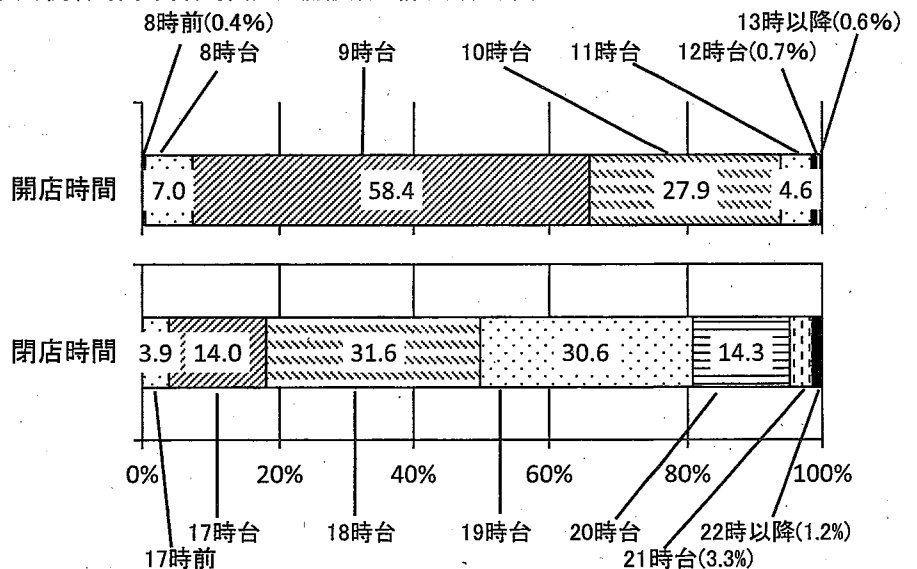


(12) 開店時間と閉店時間

開店時間・閉店時間別に施設数の構成割合をみると、開店時間では「9時台」が58.4%、「10時台」が27.9%となっており、全体の86.5%が9時台から11時台の開店となっている。

また、閉店時間では「18時台」が31.6%、「19時台」が30.6%で、両時間帯で62.2%が閉店となっている。

(図9)開店時間・閉店時間別施設数の構成割合(単位:%)





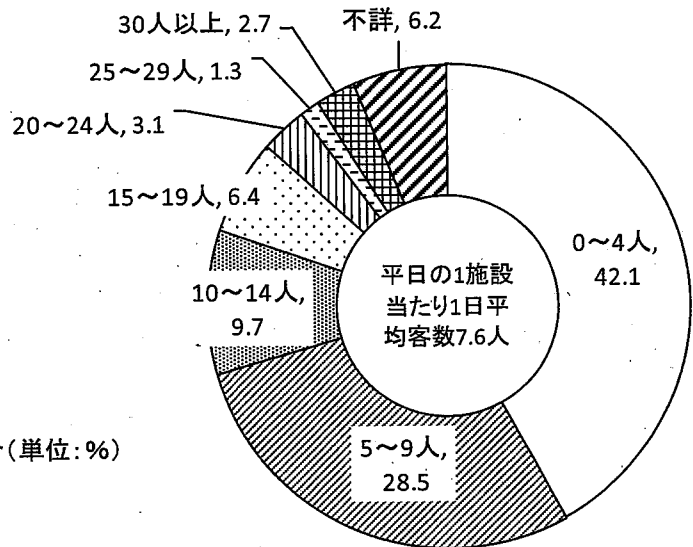
## 2 経営に関する事項

### (1) 1日の平均客数

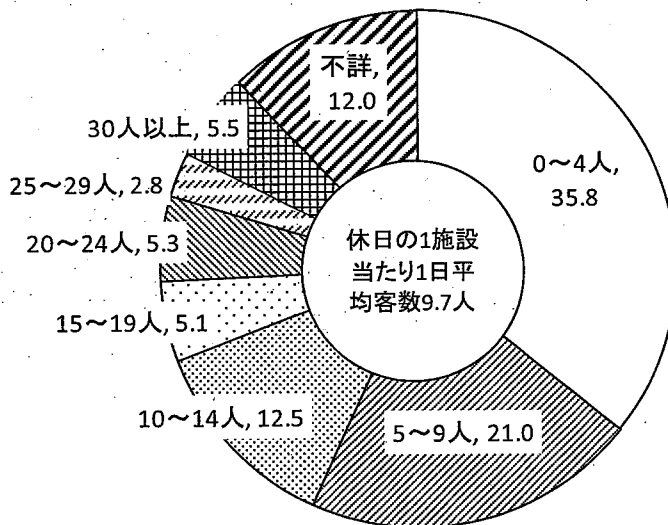
平日の1施設当たりの1日平均客数は7.6人となっている。

また、平日の1日平均客数別に施設数の構成割合をみると「0～4人」が42.1%と最も高く、次いで「5～9人(28.5%)」「10～14人(9.7%)」「15～19人(6.4%)」などとなっている。

(図10-1)平日の1日平均客数別施設数の構成割合(単位:%)



(図10-2)休日の1日平均客数別施設数の構成割合(単位:%)



休日の1施設当たり平均客数は9.7人となっている。

平日と比較して「0～4人」が6.3ポイント減少、「5～9人」が7.5ポイント減少となり、「10～14人」が2.8ポイント上昇、「20～24人」が2.2ポイント上昇などとなっている。

### (2) 女性・男性利用者割合

施設利用者の割合を、性別・年齢層別にみると、女性客では、各年代層に渡って「1～25%未満」の回答が高く、男性では「20歳未満」が「1～25%未満」と答えた施設が21.7%で一番多い。

「0%」の顧客層が男女ともに多いが、女性客では

「50歳代」・「60歳以上」の割合は少ない。

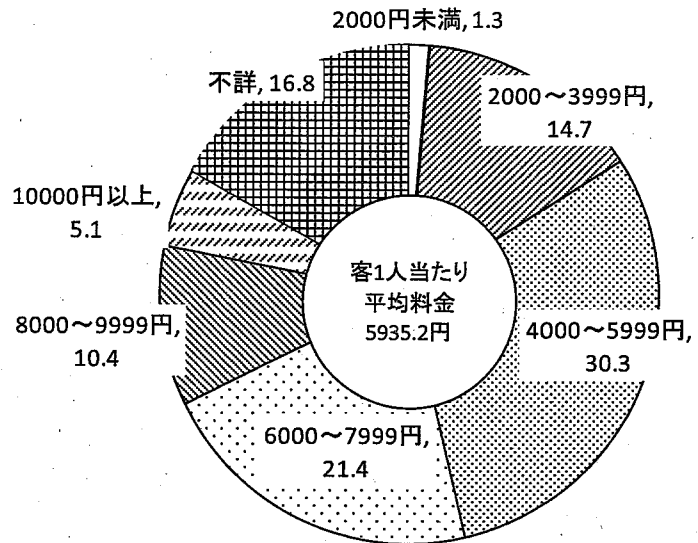
(表5)女性・男性利用者割合の規模別施設数の構成割合(単位:%)

	女性利用割合の規模					
	0%	1～25%未満	25～50%未満	50～75%未満	75%以上	不詳
20歳未満	50.1	35.5	1.3	0.3	-	12.8
20歳代	42.8	32.7	9.1	1.9	0.7	12.8
30歳代	34.2	34.0	16.3	2.4	0.3	12.8
40歳代	24.5	46.2	14.1	1.9	0.4	12.8
50歳代	15.8	42.6	20.7	6.8	1.3	12.8
60歳以上	13.2	25.9	13.1	17.1	18.0	12.8

	男性利用割合の規模					
	0%	1～25%未満	25～50%未満	50～75%未満	75%以上	不詳
20歳未満	55.9	21.7	5.2	2.2	2.2	12.8
20歳代	47.8	14.1	14.1	8.2	3.0	12.8
30歳代	46.4	12.8	17.4	8.0	2.7	12.8
40歳代	52.9	21.2	8.5	3.1	1.5	12.8
50歳代	62.3	18.9	3.1	1.9	1.0	12.8
60歳以上	72.8	10.3	1.5	1.9	0.7	12.8

(3) 客1人当たりの平均利用料金

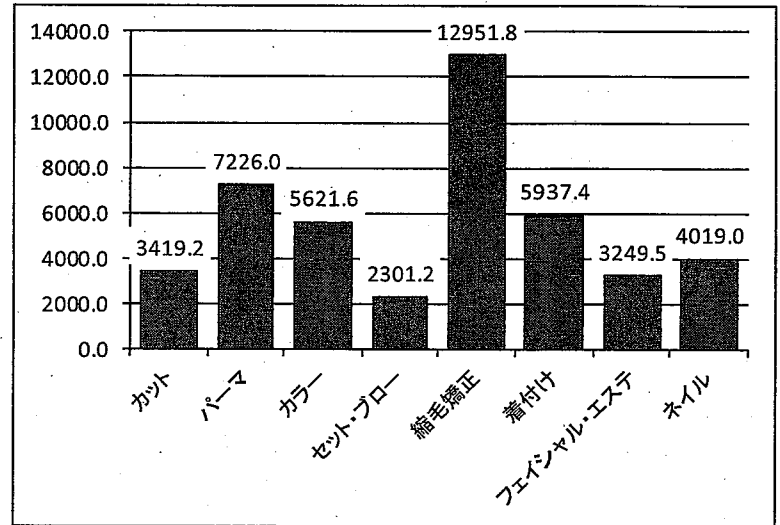
1施設当たりの客1人当たり (図11)平均利用料金別施設数の構成割合(単位:%)  
 平均利用料金を見ると「4000～5999円」が30.3%で最も高く、次いで「6000～7999円(21.4%)」「2000～3999円(14.7%)」「8000～9999円(10.4%)」などとなっている。



(4) サービス料金の状況

提供サービスの料金体系を1施設当たりの平均単価で見ると、「縮毛矯正」が12,951.8円、「パーマ」が7,226円、「着付け」が5,937.4円、「カラー」が5,621.6円などとなっている。

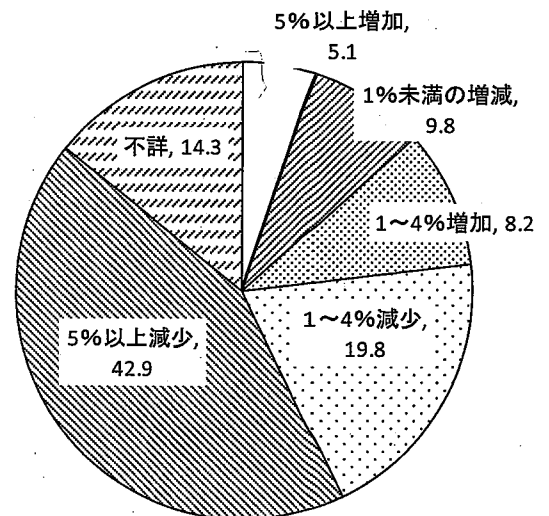
(図12) サービス料金の1施設当たり平均単価



(5) 前年度と比べた今年度の売上状況

前年度との売上状況の比較では、「1%未満の増減」が9.8%の他、「増加」と答えた施設は13.3%で、「不詳」の14.3%を除いた62.7%は「減少」であり、中でも「5%以上の減少」が42.9%を占めている。

(図13) 前年度と比べた今年度の売上状況別施設数の構成割合(単位:%)

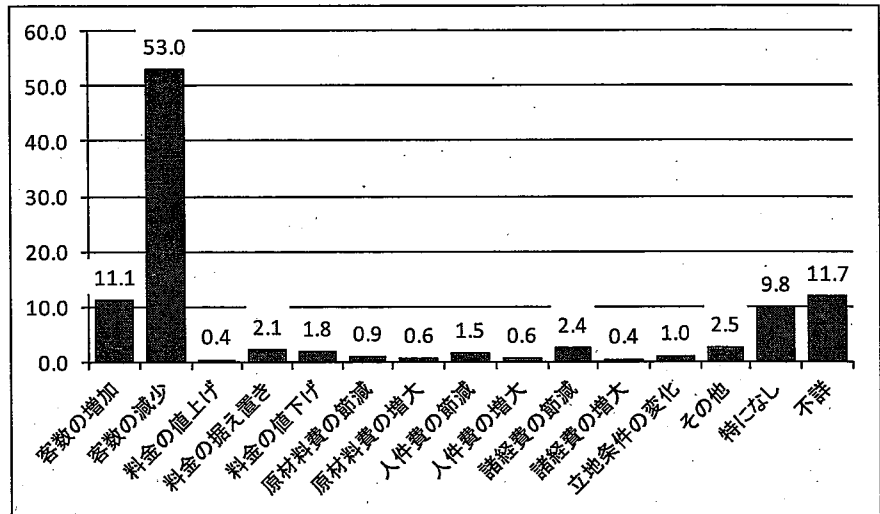


(6) 本業の当期純利益の動向の主な要因

(5) で、施設全体の62.7%が今年度の売上が減少したと回答している中で、本業の当期純利益の動向の原因について、「客数の減少」と答えた施設が53.0%を占めている。

一方、「客数の増加」は11.1%となっている。

(図14)本業の当期純利益の動向の主な要因別施設数の割合(単位:%)

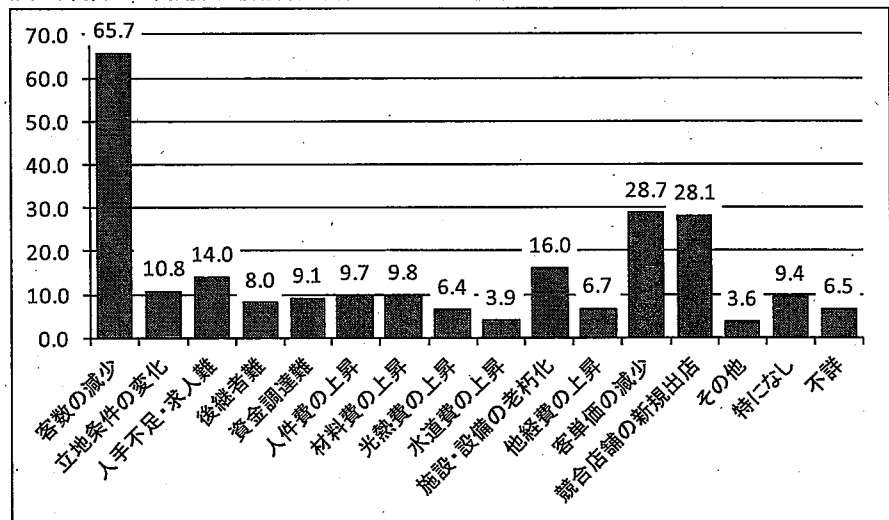


(7) 経営上の問題点

経営上の問題点については、全体の65.7%が「客数の減少」と答えている。

以下「客単価の減少(28.7%)」、「競合店舗の新規出店(28.1%)」「施設・設備の老朽化(16.0%)」「人出不足・求人難(14.0%)」「立地条件の変化(10.8%)」などが続いている。

(図15)経営上の問題点別施設数の割合(単位:%)(複数回答)

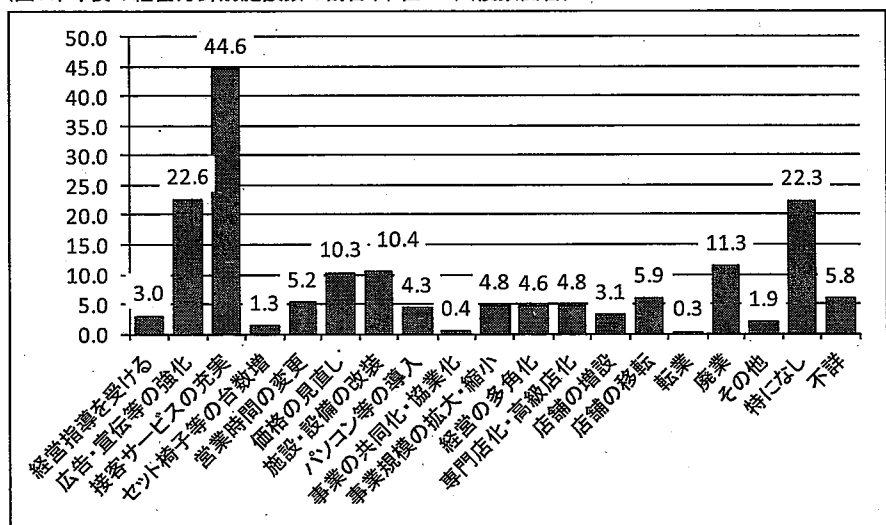


(8) 今後の経営方針

今後の経営方針については、全体の44.6%が「接客サービスの充実」と答えている。

以下「広告・宣伝等の強化(22.6%)」「施設・設備の改装(10.4%)」「価格の見直し(10.3%)」などが続いているが、「廃業」の回答が11.3%となっている。

(図16)今後の経営方針別施設数の割合(単位:%)(複数回答)



### 3 従業員に関する事項

#### (1) 従業者数

従業者総数の1施設当たりの平均従業者数を見ると3.6人となっている。

経営主体別にみると「株式会社(9.4人)」「有限会社(6.7人)」「個人経営(2.4人)」という状況である。

また、全体の施設において、雇用形態別に従業者数の割合をみると、「個人事業主又は有給役員」が

35.1%で、「常時雇用(正社員・正職員)」が43.9%となっている。

(表6)経営主体別1施設当たり平均従業者数(単位:人)

	平均従業者数			
	管理美容師	美容師	その他	合計
個人経営	1.2	1.1	0.2	2.4
株式会社	2.5	5.6	1.3	9.4
有限会社	2.1	4.2	0.4	6.7
総数	1.4	1.9	0.3	3.6

(表7)雇用形態別従業者数別施設数の構成割合(単位:%)

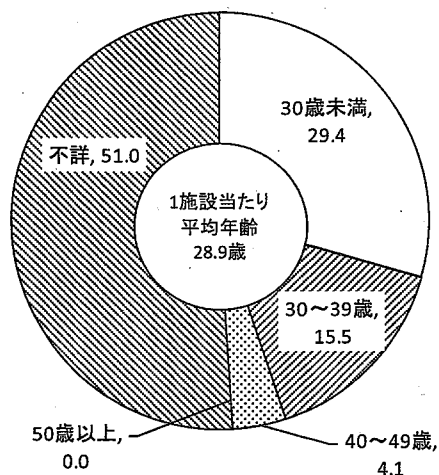
	合計	構成割合(%)			
		合計	管理美容師	美容師	その他
個人事業主又は有給役員	35.1	100	62.7	34.7	2.6
家族従業員(個人経営のみ)	6.9	100	45.1	39.2	15.7
家族従業員(個人経営以外)	1.4	100	59.4	34.3	6.3
常時雇用(正社員・正職員)	43.9	100	25.8	66.6	7.6
常時雇用(嘱託・パート・アルバイト)	12.7	100	16.5	58.1	25.4
	100				

#### (2) 常時雇用者の性別年齢

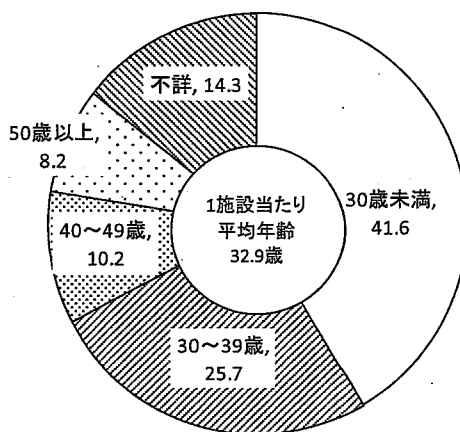
1施設当たりの男性常時雇用者の平均年齢は28.9歳となっている。平均年齢別に施設数の構成割合をみると、「不詳」が51.0%と最も高く、「30歳未満」が29.4%、「30~39歳」が15.5%、「40~49歳」が4.1%で、「50歳以上」は0%となっている。

また、1施設当たりの女性常時雇用者の平均年齢は32.9歳となっている。平均年齢別に施設数の構成割合をみると、「30歳未満」が41.6%と最も高く、「30~39歳」が25.7%、「40~49歳」が10.2%で、「50歳以上」は8.2%となっている。

(図17-1)男性常時雇用者の平均年齢別施設数の構成割合(単位:%)



(図17-2)女性常時雇用者の平均年齢別施設数の構成割合(単位:%)

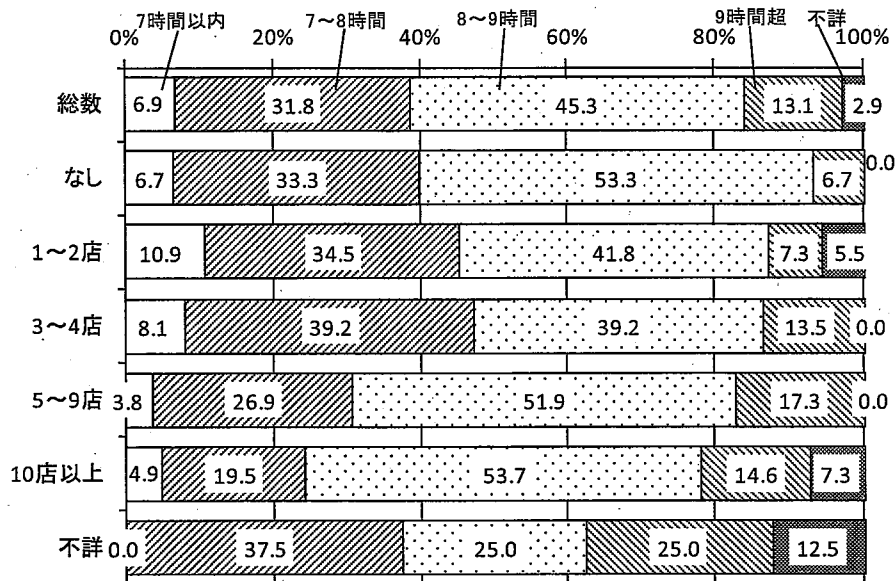


### (3) 常時雇用者のいる施設の1日平均労働時間

常時雇用者がいる (図18)半径200m以内の同業者の店舗数別、常時雇用者の1日平均労働時間別施設数の構成割合(単位:%)

施設の常時雇用者の1日の平均労働時間は、総数では「8～9時間」が45.3%と最も高く、前回調査と比較すると、平均労働時間は1時間延びている。

また、半径200メートル以内にある同業者の店舗数別にみると、店舗数が増えると平均労働時間が9時間以内の施設が減っている。

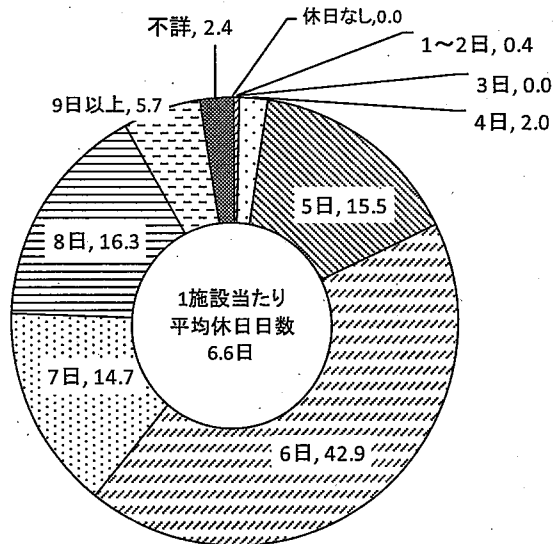


### (4) 常時雇用者のいる施設の月平均休日取得日数

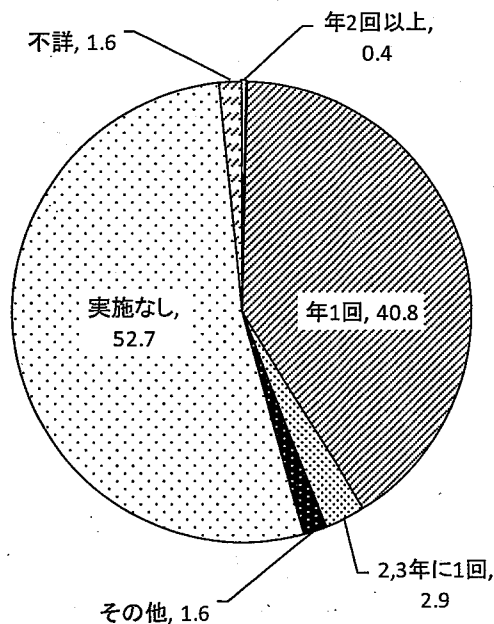
常時雇用者のいる施設の1ヶ月間の平均休日数は、「6日」が42.9%と最も高く、次いで「8日」が16.3%、「5日」が15.5%、「7日」が14.7%などとなっている。

1施設当たりの平均休日日数は6.6日で、前回調査と比べると1.1日増加している。

(図19)常時雇用者のいる施設の月平均休日取得日数別施設数の構成割合(単位:%)



(図20)健康診断の実施状況別施設数の構成割合(単位:%)



### (5) 健康診断の状況

健康診断の実施状況について構成割合をみると、「年1回」が40.8%で、前回調査より10.9ポイント下がっている。

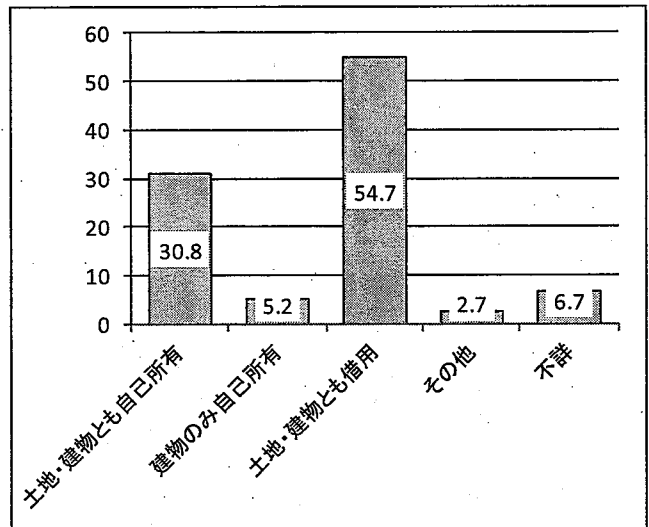
反面、「実施なし」が52.7%を占めており、前回調査より21.9ポイント上昇した。

#### 4 土地、建物及び設備等に関する事項

##### (1) 土地・店舗の所有状況

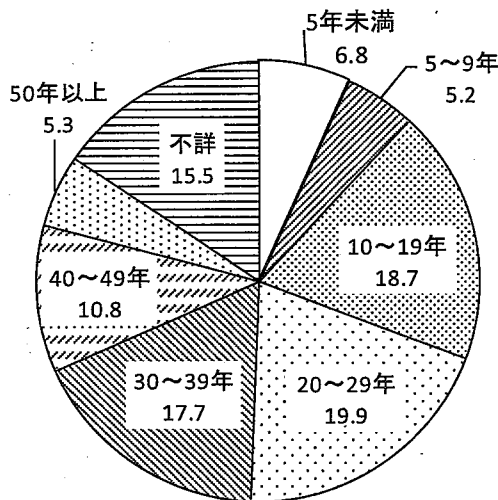
土地・建物の所有状況別の構成割合をみると、「土地・建物とも借用」が54.7%で最も高く、「土地・建物とも自己所有」は30.8%、「建物のみ自己所有」は5.2%、「建物のみ自己所有」は5.2%となっている。

(図21)土地及び店舗の所有状況別施設数の構成割合(単位:%)



##### (2) 建物の築年数

(図22)建物の築年数別施設数の構成割合(単位:%)

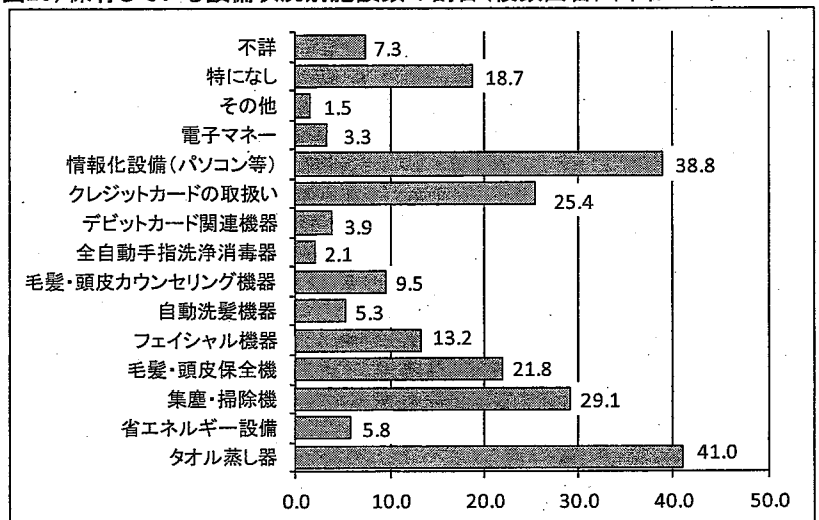


建物の築年数別に施設数の構成割合をみると、「20~29年」が19.9%と最も高く、以下「10~19年(18.7%)」「30~39年(17.7%)」「40~49年(10.8%)」などとなっており、「5年未満」は6.8%、「5~9年」は5.2%という状況になっている。

##### (3) 設備等の状況

保有している設備状況別に全体の割合をみると、「タオル蒸し器(41.0%)」「情報化設備(38.8%)」「集塵・掃除機(29.1%)」「クレジットカードの取扱い(25.4%)」「毛髪・頭皮保全機(21.8%)」などが20%以上の回答になっている。

(図23)保有している設備状況別施設数の割合(複数回答)(単位:%)

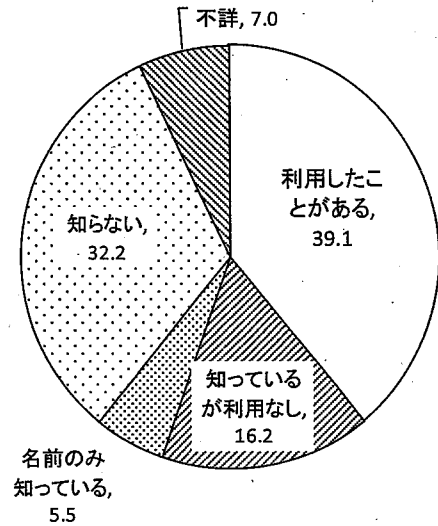


## 5 日本政策金融公庫の利用等の状況

### (1) 日本政策金融公庫の利用状況

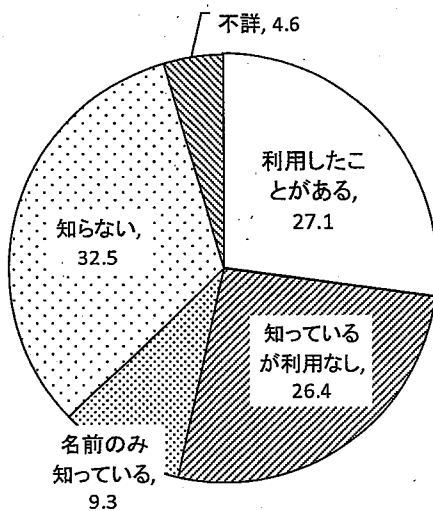
日本政策金融公庫の利用状況について尋ねたところ、「利用したことがある」は39.1%、「知っているが利用なし」が16.2%、「名前のみ知っている」が5.5%で、「知らない」が32.2%であった。

(図24) 日本政策金融公庫の利用状況別施設数の構成割合(単位:%)



### (2) 生活衛生資金貸付制度の利用状況

(図25) 生活衛生資金貸付制度の利用状況別施設数の構成割合(単位:%)

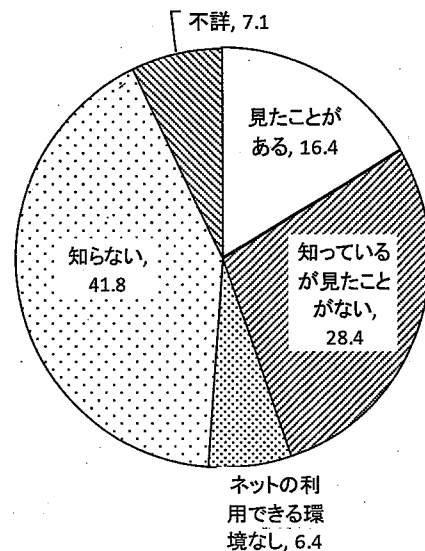


日本政策金融公庫が設けている、生活衛生関係の営業を営む中小企業者の衛生水準を高め、近代化を促進するための「生活衛生資金貸付」制度については、施設全体の27.1%が「利用したことがある」と答え、「知らない」が32.5%であった。

### (3) 日本政策金融公庫ホームページについて

日本政策金融公庫 HP の閲覧状況については「見たことがある」は16.4%で、「知っているが見たことがない(28.4%)」「ネットの利用できる環境なし(6.4%)」「知らない(41.8%)」などとなっている。

(図26) 日本政策金融公庫HPの閲覧状況別施設数の構成割合(単位:%)

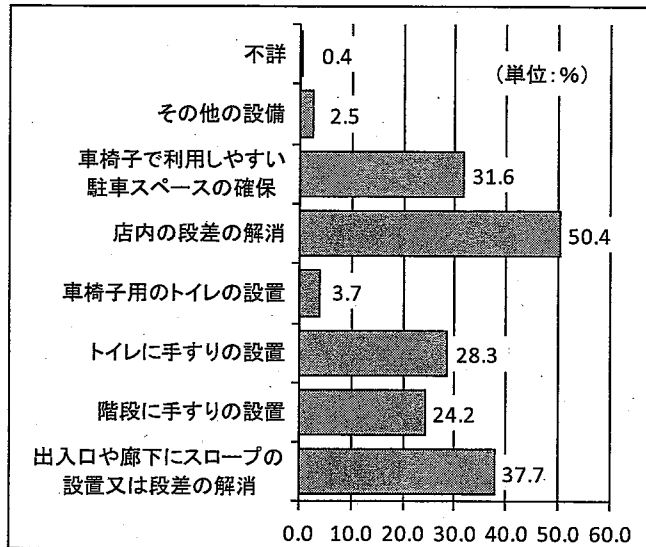


## 6 少子・高齢化、健康関係の項目

### (1) 高齢者や車椅子の方に配慮した設備の状況

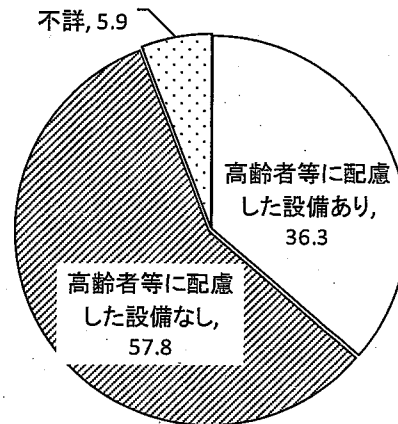
高齢者や車椅子の方に配慮した (図27) 高齢者や車椅子の方に配慮した設備の状況別施設数の構成割合(単位:%)  
設備の状況を見ると、「設備あり」は全体の36.3%で、「設備なし」が57.8%となっている。

(図28) 高齢者等に配慮した設備の種類別施設数の割合(複数回答)

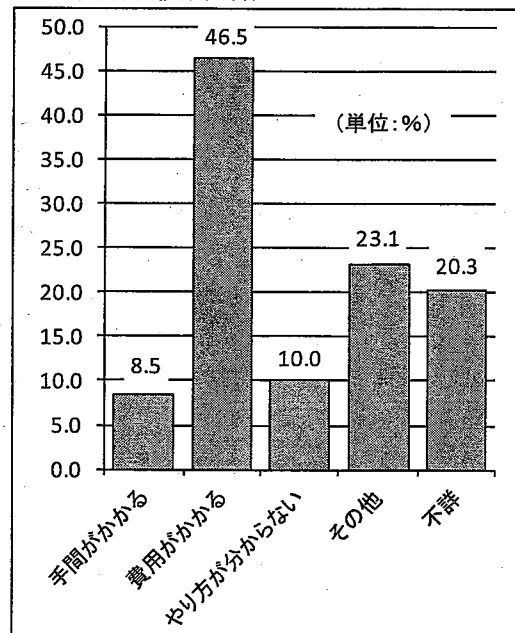


また、「設備あり」について、設備の種類別に施設数の割合をみると、「店内の段差の解消」が50.4%と最も高く「出入口や廊下にスロープの設置又は段差の解消(37.7%)」「車椅子で利用しやすい駐車スペースの確保(31.6%)」「トイレに手すりの設置(28.3%)」などと続いている。

また、「設備なし」の理由としては、「費用がかかる(46.5%)」「やり方が分からない(10.0%)」「手間がかかる(8.5%)」で、「その他」が23.1%となっている。



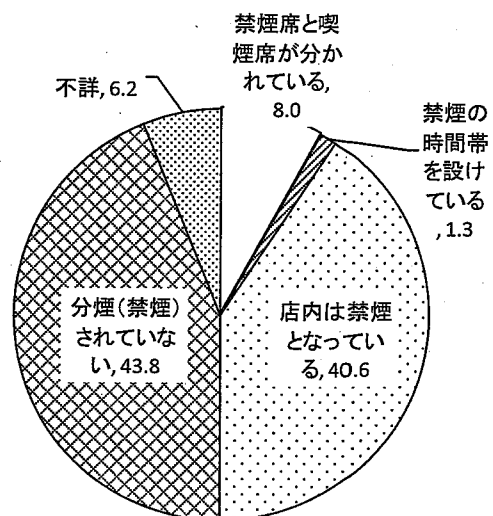
(図29) 高齢者等に配慮した設備なしの理由別施設数の割合(複数回答)



(図30) 分煙対策状況別施設数の構成割合(単位:%)

### (2) 分煙対策の状況

分煙の状況について施設数の構成割合をみると、「分煙(禁煙)されていない」が43.8%で最も高く、「店内は禁煙となっている」は40.6%であった。



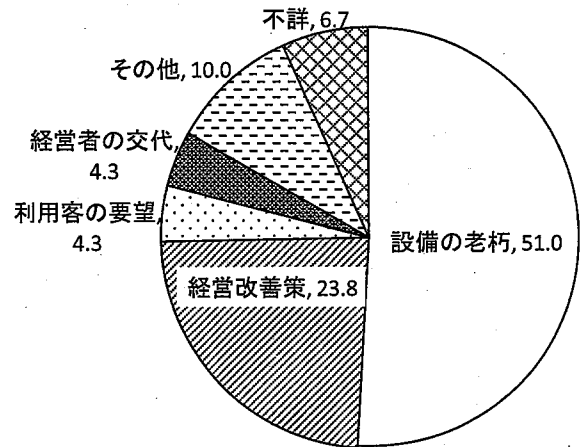


## 7 設備投資等に関する事項

### (1) 過去3年間の設備投資の主な理由

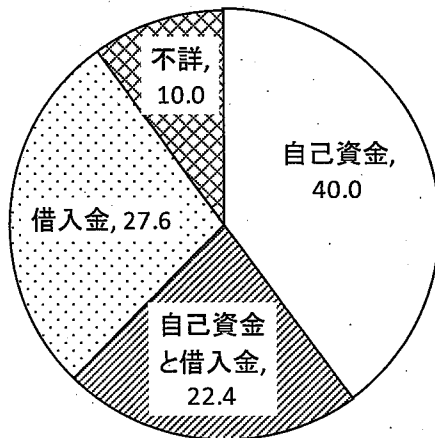
過去3年間に設備投資を行った210施設について、その理由を聞いたところ、「設備の老朽」が51.0%で最も高く、次いで「経営改善策」が23.8%で、「利用客の要望」と「経営者の交代」がそれぞれ4.3%となっている。

(図31)過去3年間の設備投資の主な理由別施設数の構成割合(単位:%)



### (2) 主な資金調達方法

(図32)設備投資資金の調達方法別施設数の構成割合(単位:%)

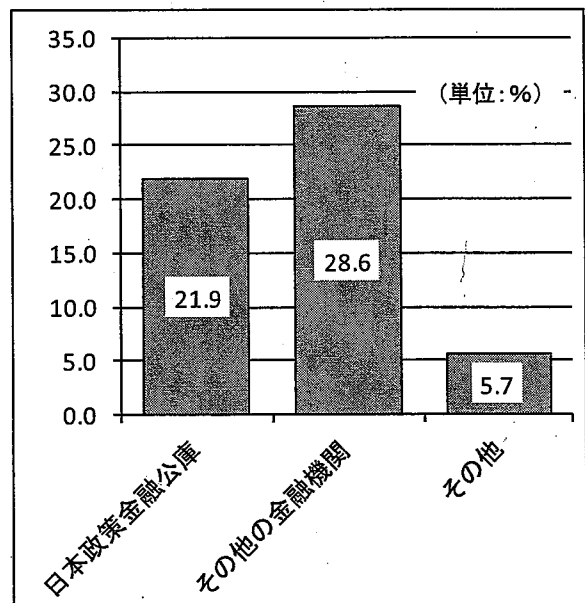


過去3年間に設備投資を行った際の主な資金調達方法では「自己資金」が40.0%で最も高く、「借入金」が27.6%、「自己資金と借入金」が22.4%となっている。

### (3) 設備投資の際の資金の借入先

設備投資の際の資金の借入先について回答があった施設で、借入先の種類別に構成割合をみると、「その他の金融機関」が28.6%で、「日本政策金融公庫」は21.9%、「その他」は5.7%となっている。

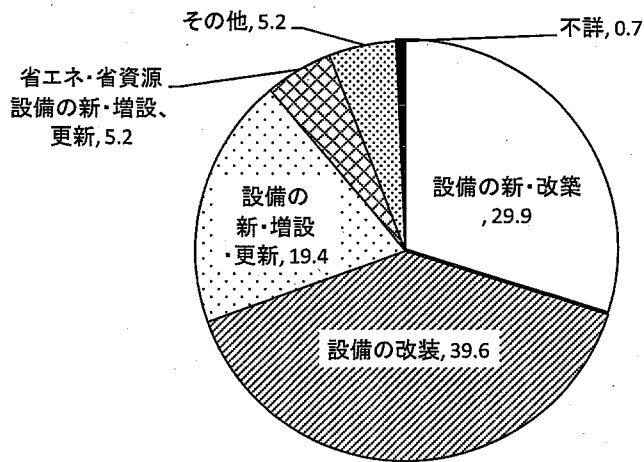
(図33)設備投資資金の借入先別施設数の割合(複数回答)



(4) 向こう3年間の設備投資予定

向こう3年間に設備投資を予定している134施設について、設備投資の主な内容について聞いたところ、「設備の改装」が39.6%で最も高く、「設備の新・改築(29.9%)」「設備の新・増設、更新(19.4%)」と続き、「省エネ・省資源設備の新・増設、更新」予定は5.2%であった。

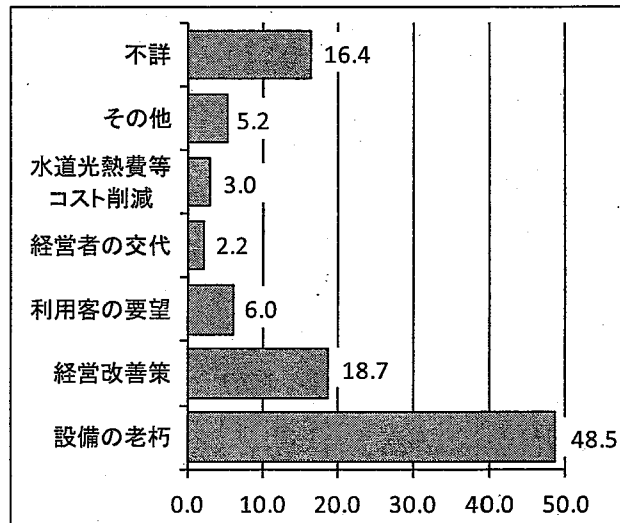
(図34)向こう3年間に予定している設備投資の主な内容別施設数の構成割合(単位:%)



(5) 設備投資を予定する主な理由

予定する設備投資の主な理由をみると、「設備の老朽」が48.5%と最も高く、以下「経営改善策(18.7%)」「利用客の要望(6.0%)」「水道光熱費等コスト削減(3.0%)」「経営者の交代(2.2%)」などとなっている。

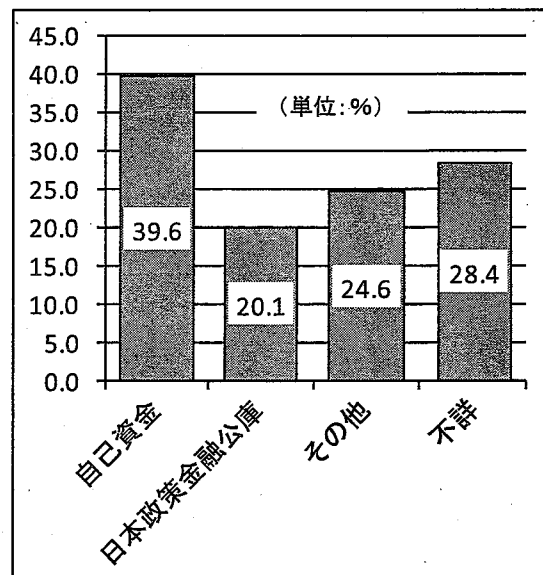
(図35)設備投資を予定する主な理由別施設数の構成割合(単位:%)



(6) 資金調達予定先

資金調達の予定先別施設数の割合をみると、「自己資金」が39.6%で最も多く、「日本政策金融公庫」は20.1%であった。

(図36)資金調達の予定先別施設数の割合(複数回答)

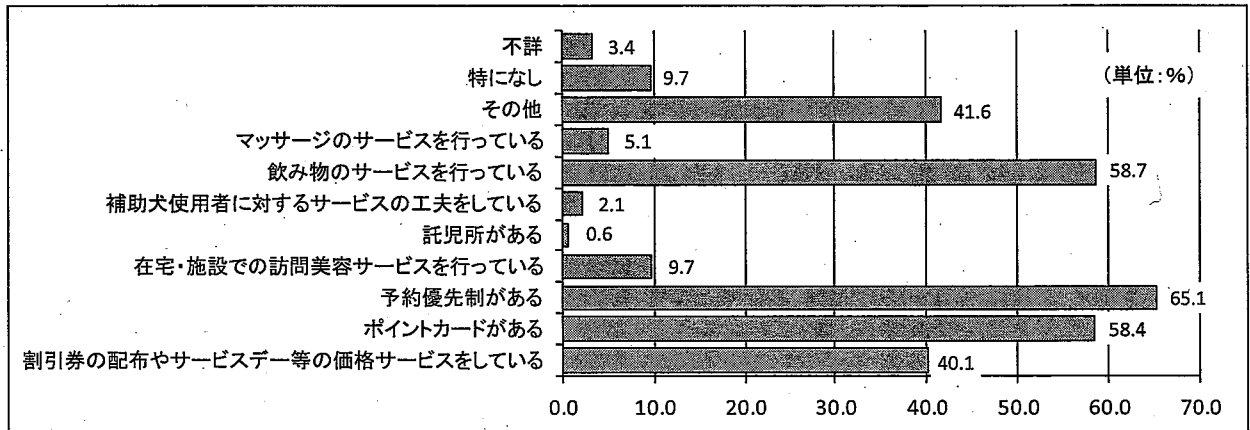


## 8 サービス関係の項目

### (1) 提供しているサービスの内容

提供しているサービス内容別に施設数の割合をみると、「予約優先制がある」が65.1%で最も高く、以下「飲み物のサービスを行っている(58.7%)」「ポイントカードがある(58.4%)」「割引券の配布やサービスデー等の価格サービスをしている(40.1%)」などとなっている。

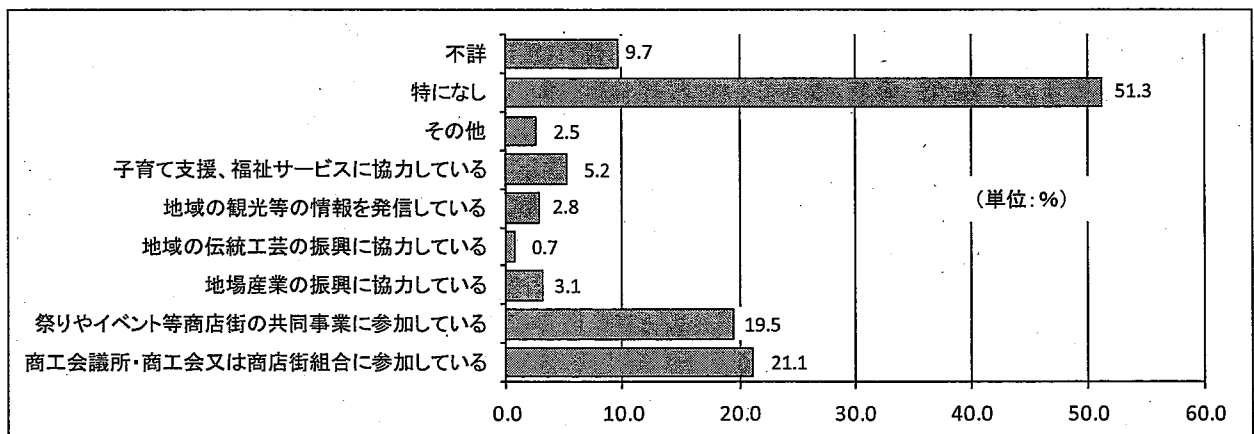
(図37)提供しているサービス内容別施設数の割合(複数回答)



### (2) 地域との共生の状況

地域との共生状況について全体の施設数の割合をみると、「特になし」が51.3%で最も高い。共生への取組みについては、「商工会議所・商工会又は商店街組合に参加している」が21.1%、「祭りやイベント等商店街の共同事業に参加している」が19.5%、「子育て支援、福祉サービスに協力している」が5.2%などとなっている。

(図38)地域との共生の状況別施設数の割合(複数回答)



(3) 利用者のクレーム状況

利用者のクレーム状況別に全体の施設数の割合をみると、「クレームあり」が27.2%、「クレームなし」が66.3%となっている。

クレーム内容では、「接客対応」が27.9%、「パーマ液・染毛剤による皮膚障害」が23.5%となっているが、「その他」も54.1%ある。

(表8) 利用者のクレーム状況別施設数の構成割合(単位: %)

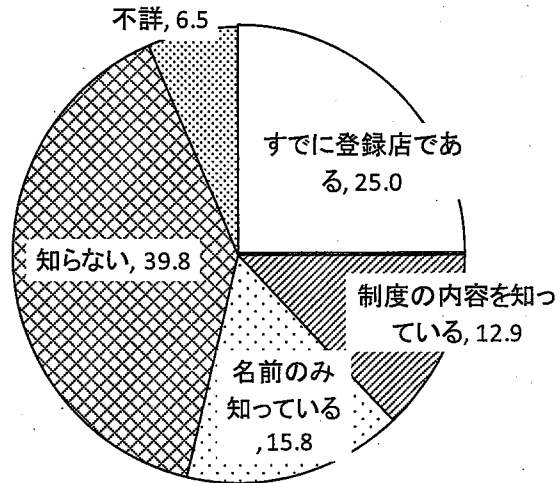
クレームあり	27.2	
年間のクレーム件数	10件未満	91.8
	10~29件	5.5
	30~49件	0.5
	50件以上	0.5
	不詳	1.6
		100.0
クレームなし	66.3	
不詳	6.5	
合計	100.0	

クレームの内容(複数回答)	
パーマ液・染毛剤による皮膚障害	23.5
耳を切った	1.1
襟足を傷つけた	3.8
接客対応	27.9
その他	54.1
不詳	3.3

(4) 標準営業約款(Sマーク)の認識状況

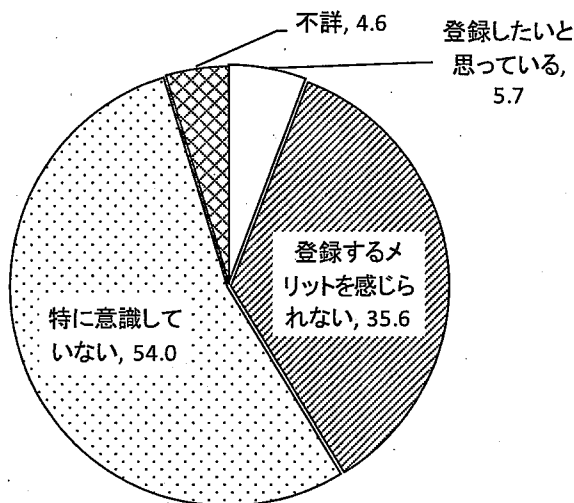
標準営業約款(Sマーク)の認識状況別施設数の構成割合をみると、「すでに登録店である」は施設全体の25.0%で、「制度の内容を知っている」が12.9%、「名前のみ知っている」が15.8%、「知らない」が39.8%となっている。

(図39) 標準営業約款(Sマーク)の認識状況別施設数の構成割合(単位: %)



(5) 標準営業約款(Sマーク)の今後の利用意向

(図40) 標準営業約款(Sマーク)の今後の利用意向別施設数の構成割合(単位: %)



標準営業約款(Sマーク)について「制度の内容を知っている」と回答した施設について、今後の利用意向の構成割合をみると、「特に意識していない」が54.0%と最も高く、「登録するメリットを感じられない」が35.6%で、「登録したいと思っている」は5.7%となっている。