

第22回 厚生科学審議会生活衛生適正化分科会

平成26年2月6日

資料4

美容業の振興指針（案） 新旧対照表

「美容業の振興指針」(平成21年2月23日厚生労働省告示第38号)新旧対照表(案)

<p>(新)</p> <p>美容業の振興指針</p>	<p>(旧)</p> <p>美容業の振興指針</p>
<p>美容業の営業者が、現下の諸課題にも適切に対応し、経営の安定及び法的改善を図ることを、生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に資するものとする。</p> <p>(昭和32年法律第164号。以下「生活衛生振興法」という。)第56条の2第1項に基き、生活衛生振興法(生活衛生同業小組合を含む。以下「組合」という。)等の事業の実施状況踏まえ、営業者、組合等の具体的な活用を奨励し、営業者、組合等が、新たな衛生上の課題や経済情勢の変化、営業活動に支障を及ぼすこと等を踏まえ、必要に応じて、適切な指針を制定し、適時かつ適切に指針を改定するものとする。</p>	<p>美容業の営業者は、美容師法(昭和32年法律第163号)等を遵守し、新たな衛生上の課題に対応するなど、常に衛生水準の向上を図らなければならない。</p> <p>また、営業者の利便への対応等の経営上の課題への取組が求められ、個々の営業者による取組だけでは、十分な対策を講じられないうる。成果を得るまでに時間を要したりする面がある。</p> <p>(昭和32年法律第164号。以下「生活衛生振興法」という。)以下「組合」という。)及び全日本美容生活衛生同業小組合を含む。以下「連合会」という。)が実施する共同事業や研修事業、都道府県生活衛生指導センター(以下「都道府県指導センター」という。)等が実施する経営相談による支援に加え、株式会社日本政策金融公庫(以下「日本政策金融公庫」という。)による融資等により、各営業者の自主的な取組を支援し、もって公衆衛生の向上の計画的な推進を図ることが必要である。</p> <p>現在、美容業が抱えている諸問題を克服し、利用者の要望に的確に対応でき、公共衛生の向上と利用者との利益の擁護に資することを目的とし、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組むこととする。</p> <p>本指針は、本指針に定めるものとして、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組むこととする。</p> <p>本指針は、本指針に定めるものとして、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組むこととする。</p> <p>本指針は、本指針に定めるものとして、行政等と連携を図りつつ、経営の改善等に積極的に取り組むこととする。</p>

第二 美容業を取り巻く状況

美容業は、衛生的で、かつ、容姿を美しくしたいという国民の充実に文化的欲求に応じてきた。美容師法(平成24年度末)であり、10年前と比較して22,823施設の増となっている。平成16年から平成17年頃には美容師免許取得者が約3万人となる高い水準となっていたことが予想される。従業美容師数は479,509人であり、10年前と比較し

て96,295人の増となっている(厚生労働省『衛生行政報告例』によ
る)。従業者数5人未満の事業者は69.2%で、経営者の年齢につ
いては、60歳から69歳の者の割合が25.0%、70歳以上の者の割合
が10.8%となっている(厚生労働省『生活衛生関係営業経営実態
調査』による)。

住宅地に立地し、中高年の経営者による小規模個人経営の店と、
商業地や交通至便の場所に立地する比較的新しい店や法人経営の
中規模・大規模店が見られるなど、二層分化の傾向も見られる。
経営上の課題としては(複数回答)、「客数の減少」を最も多く
あげており、次に多い問題点としては、「客単価の減少」、「競合
店舗の新規出店」、「施設・設備の老朽化」、「人手不足・求人難」
等となっている(厚生労働省『生活衛生関係営業経営実態調査』
による)。

二 消費動向

平成24年の1世帯(2人以上の世帯)のパーマネント代の支出
額は5,153円で前年比16円の減、カット代の支出額は5,930円で前
年比75円の減で、平成14年の支出額を100とした場合、平成24年の
パーマネント代の支出額は62.7、カット代の支出額は99.4となっ
ている(総務省『家計調査報告』による)。

また、美容店1回あたりの費用(商品の購入費用は除く)は、
「3,000~3,999円」が20.4%と最も多く、「4,000~4,999円」が15.
7%、「10,000円以上」が14.8%となっている。1回あたりの費用につ
いては、「より満足度が高まるのであれば費用を増やしてもいい」
と考える利用者が36.2%となっており、その条件としては(複数回
答)、「気に入った、理想のヘアスタイルになる」が76.2%、「ヘア
関連以外の充実したサービスが受けられる」が41.4%、「癒やされ
る・疲れがとれる」が36.2%、「悩みに的確に対応してくれる」が
31.3%となっている(株式会社日本政策金融公庫『美容店に関する
消費者意識と経営実態調査』による)。

三 営業者の考える今後の経営方針

営業者の考える今後の経営方針としては(複数回答)、「接客サ
ービスの充実」44.6%、「広告・宣伝等の強化」22.6%、「廃業」11.
3%、「施設・設備の改装」10.4%、「価格の見直し」10.3%となっ
ている(厚生労働省『生活衛生関係営業経営実態調査』による)。

第二 前期の振興計画の実施状況

都道府県別に設立された美容業の組合(平成25年12月末現在で4
7都道府県で設立)においては、前期の美容業の振興指針(平成21
年厚生労働省告示第38号)を踏まえ、振興計画を策定、実施して
いるところであるが、当該振興計画について、全5カ年のうち4
カ年終了時である平成24年度末に実施した自己評価は次表のと
おりである。

なお、国による予算措置(補助金)については、政策目的の達
成状況の検証及び事業の適切かつ効果的な実施の観点から、「生活
衛生関係営業の振興に関する検討会」の下に設けられた「生活

衛生関係営業対策事業費補助金審査・評価会」において、審査から評価まで一貫して行う等、必要な見直し措置を講じている。このため、組合及び生活衛生同業組合連合会（以下「連合会」という。）等においても、振興計画に基づき事業を実施する際は、成果目標及び事業目標を可能な限り明確化した上で、達成状況について評価を行う必要がある。

当該振興計画等の実現に向けて、組合及び連合会においては、振興指針、振興計画の内容について広く広報を図り、組合未加入営業者への加入勧誘を図ることが期待されている。

組合への加入、非加入は営業者の任意であるが、生衛法の趣旨、組合の活動内容等を詳しく知らない新規開設者等の営業者がいることととも考えられるため、都道府県、保健所設置市への営業の許可申請、届出等の際に、営業者に対して、生衛法の趣旨、関係する組合の内容、所在地、連絡先等について情報提供等の取組の実施が求められる。

表 振興計画の実施状況についての各組合による自己評価
(単位：%)

事業名	達成	概ね達成	主な事業
1 衛生に関する知識及び意識の向上に関する事業	38%	51%	<ul style="list-style-type: none"> 衛生管理等に関する講習会の開催 自主点検の実施 ホームページ・情報誌による情報提供
2 施設及び設備の改善に関する事業	15%	49%	<ul style="list-style-type: none"> 店舗特性を踏まえた改装や省エネ・バリアフリー対応の設備の導入投資が見られる
3 利用者の利益の増進に関する事業	24%	72%	<ul style="list-style-type: none"> 小冊子・ポスター配布 賠償責任保険への加入促進 講習会の開催
4 経営管理の合理化及び効率化に関する事業	26%	51%	<ul style="list-style-type: none"> 経営講習会、各種研修会の開催 税務相談会・融資相談会の開催
5 営業者及び従業員の技術の改善向上に関する事業	51%	41%	<ul style="list-style-type: none"> 技術講習会の開催 技能コンテストの開催
6 事業の共同化及び協業化に関する事業	24%	39%	<ul style="list-style-type: none"> 共同購入の実施 講習会の開催
7 取引関係の改善に関する事業	28%	42%	<ul style="list-style-type: none"> 関連業界との定期的協議会の開催

8	従業者の福祉の充実に関する事業	35%	52%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 共済制度の加入促進 ・ 研修会・講習会の開催
9	事業の承継及び後継者支援に関する事業	35%	30%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 後継者育成支援のため ・ 研修会等の開催 ・ 若手経営者組織の育成
10	環境の保全及び省エネルギーの強化に関する事業	13%	39%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修会・講習会の開催 ・ ホームページ・情報誌による情報提供
11	少子・高齢化社会への対応に関する事業	17%	37%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉ボランティアの実施
12	地域との共生に関する事業	13%	39%	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域行事への参加 ・ ボランティアの実施

第三 美容業の振興の目標に関する事項

一 営業者の直面する課題と地域社会から期待される役割

美容業は、衛生的で、かつ、容姿を美しくしたいという国民の文化的欲求にこたえてきた。このように重要な役割を引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、経営環境や国民のニーズ、衛生課題に適切に対応しつつ、各々の営業者の経営戦略に基づき、その特性を活かし、事業の安定と活力を図ることが求められる。

また、国民の「美と健康(ビューティー・アอนด์ヘルシー)」に対する需要はますます高まっており、その需要に応じて質の高いサービスを提供できるよう、業界全体が変わっていくことが必要である。

さらに、高齢者や障害者等のニーズに的確に対応すること、美容業の営業者の地域住民が日常生活を送るために必要なサービス・ネットとしての役割や地域における重要な構成員としての位置づけが強化され、生活者の安心を支える役割を担うことが期待される。

一方で、パーマネットウェーブ用剤、染毛剤、化粧品等の安全性やアレルギー等への影響に対する消費者の関心も高く、公衆衛生の見地から感染症対策等の充実を図り、利用者に対して衛生管理についての納得と安心感を提供していくことが求められる。

また、近年、まつ毛エクステンションが急速に普及してきているが、こうした新たな技術やサービスへの対応については、美容師の養成段階はもとより、美容師免許取得後も新たな技術への対応のための取組が求められる。

さらに、社会全体の少子高齢化の中で、営業者自身の高齢化による後継者問題に加え、従業者等への育児支援等も課題となっている。

各営業者は、これらを十分に認識し、利用者の安全衛生の確保、

第一 営業の振興の目標に関する事項

一 美容業を取り巻く環境

美容業は、衛生的で、かつ、容姿を美しくしたいという国民の文化的欲求にこたえてきた。このように重要な役割を引き続き担い、国民生活の向上に貢献できるよう、業界全体が変わっていくことが必要である。

また、国民の「美と健康(ビューティー・アอนด์ヘルシー)」に対する需要はますます高まっており、その需要に応じて質の高いサービスを提供できるよう、業界全体が変わっていくことが必要である。

美容業は、平成19年度に施設数約21万9千件、従事美容師数約43万3千人でも増加傾向にある。この背景には、女性の美容に対する強い需要、若者の男女を問わないファッション志向等に熱心な営業者の存在がある。

このうち、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

また、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

また、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

また、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

また、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

また、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

また、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。また、エステティック等のサービスも含まれた業務の拡大、近年の減少を克服するよう、営業上の悩みを解消し、顧客層の拡大を図る。

技術及びサービス向上、利用者に対する情報提供等に積極的に取り組むことにより、美容容量とすべきを目標とする。

二 今後5年間（平成26年度から平成30年度末まで）における営業の振興の目標

1 **衛生問題への対応**
美容業は、人の身体の一部である毛髪及び皮ふに化粧品などを使用して容姿を美しくする営業であり、衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。衛生上の危険を防止し、利用者に対して安全で良質なサービスを提供することは営業者の責務である。

衛生問題は、営業者の地道な取組が中心となる課題と、新型インフルエンザへの対応のように、営業者にとどまらず、保健所等衛生関係機関や都道府県生活衛生営業指導センター（以下「都道府県指導センター」という。）等との連携を密にして対応すべき課題とに大別される。

衛生問題は、営業者が一定水準の衛生管理を行っている場合、通常、発生するものではないため、発生防止に必要な費用及び手間について判断しにくい特質がある。しかし、一旦、衛生上の問題が発生した場合には、多くの消費者に被害が及ぶことはもとより、営業自体の存続が困難になる可能性があることから、日頃からの地道な衛生管理の取組が重要である。

また、こうした衛生問題は、個々の営業者の問題にとどまらず、業界全体に対する信頼を損ねることにもつながることから、組合及び連合会には、組合員、非組合員双方の営業者が自覚と責任感を持ち、衛生水準の向上を図られるよう、継続的に知識及び意識向上に資する普及啓発や適切な指導及び支援を努めることとを求められる。

また、零細な営業者は重要な公衆衛生情報の把握が困難となる場合があり、これを営業者から営業者に対する組合加入の促進や公衆衛生情報の提供が円滑に行われることが期待される。

さらに、管理美容師資格認定講習会については、店舗の管理者にふさわしい衛生管理に係る知識や意識の点検を図り、その徹底を図るために重要な制度であり、新規受講対象者を中心に管理美容師の資格取得を促していく必要がある。

2 経営方針の決定と消費者・地域社会への貢献

美容店の施設数が増加する中で、チェーン店の増加や個人所得の伸び悩み、利用頻度の低下もあいまって、経営環境は厳しいものとなっている。

このうち、消費者は、消費者のニーズや世帯動向等を的確に把握し、専門性や技術力、地域密着、対面接客等の特性を

衛生管理についての納得と安心感を提供することが求められている。社会全体が少子高齢化の中で、営業者自身の高齢化による問題に加え、増加する高齢者の顧客への対応従業者等への支援等も課題となっている。

今後5年間（平成25年度末まで）における営業の振興の目標として、美容業は、人の身体の一部である毛髪及び皮ふに化粧品などを使用して容姿を美しくする営業であり、衛生上の問題に対して、特に注意が必要な業態である。衛生上の危険を防止し、利用者に対して安全で良質なサービスを提供することは営業者の責務である。

一方、生活水準の向上に伴い、国民が生活の質的充実を志向し、美容業に対する要望の多様化、高度化、ファッション化及び個性化の傾向が強まっているとともに、精神的な癒し（リラクゼーション）及び健康が重視される中で、利用者は、技術の質、料金、施設及び設備、接客態度等を合理的に選択することにより、美容所での選択を行っている。このため、ヘアスタイル等の流行に合った施術内容の見直しと、その技術の研さんラクラクゼーションを重視した店作り、拡張に際して地域に根ざしたサービスを提供するなどの対応を図る必要がある。また、原材料価格の高騰や世界的な金融危機等に伴う経済状況の変化が予想される中、顧客の要望に安定した対応したサービス水準を確保することを経営の目標とする必要がある。

また、各営業者は、これらを十分に認識し、利用者の安全衛生の確保、技術的に取り組むことにより、美容容量とすべきを目標とする。

活かし、競争軸となる強みを見出し、独自性を十分に発揮し、経営展開を行っていくことが求められる。

生活水準の向上に伴い、国民が生活の充実を志向し、美質的充実に志向し、個性化の要望が多様化、高度化、ファッション化及び個性化の傾向が強まっているとともに、精神的な癒し(リラクゼーション)及び健康が重視される中で、消費者は、技術の質、料金、施設及び設備、接客態度等を合理的に選択することにより、美容所の選択を行っている。このため、ヘアスタイル等の流行と合った施術内容の見直しと、その技術の研さん向上を図るとともに、顧客に総合的な美(トータルビューティ)を提供するという観点から、サービスの総合化を推進し、個々の店の経営方針に沿って、美と健康を求め利用者の需要に対応して、活性化競争の中で安定した経営を確保するための付加価値を提供することを経営の目標とする必要がある。

他方、人口減少・少子高齢化及び過疎化の進展は、営業者の経営環境を厳しくする一方、高齢化及び過疎化の進展は、営業者の生活に不利な影響を及ぼす。高齢者や障害者、子育て世代が身近な買い物に不便を感じる。地域に身近な営業者の存在は、買い物問題が顕在化する。高齢者等から頼られる位置づけを確立し、中長期的な経営基盤の強化につながることを期待される。

特に、高齢化が進展する中で、在宅や老人福祉施設等で美容店に来店することが困難な高齢者が増加していくことが予想されることから、これらに対する訪問美容サービスや送迎を推進していくことが期待される。美容サービスによって身だしなみを整えることは高齢者の気持ち若返らせ、心身をリフレッシュさせる上でも重要である。

こうしたシニア層向けのサービスの提供は、単に売上げを伸ばすだけでなく、地域社会が抱える課題の解決や地域経済の活性化にも貢献するものであり、これらを取り組みを通じた経営基盤の強化による大手資本によるチェーン店との差別化にもつながるものと期待できる。

3 税制及び融資の支援措置

美容業の組合又は組合員には、税制優遇措置及び日本政策金融公庫を通じた低利融資を受ける仕組みがある。取得した場合同業の組合員は、組合が共同利用施設を共同配送用車輻特別償却制度が設けられており、組合の会館を建て替える際に活用することができる。

融資については、対象組合員(営業者の基庫)が借りた場合に、振興計画を策定している組合の組合員(営業者の基庫)より低率の融資を受け、各都道府県の組合が作成した

振興計画に基づき、一定の会計書類を備えて、営業者が所定
の事業に低利融資を行う。融資の仕組を設け、積極的な活
用が期待される。

3 1 関係機関に期待される役割

組合及び連合会には、独自の財源や国から受ける生活衛生問
題及び経営課題に対する適切な支援を実施することとが期待
される。

事業の実施に際しては、有効性及び効率性（費用対効果）の
観点から、計画期間に得られる成果目標を明確にし、適切に効果
測定する等、事業の適切な実施に努めることとが求め
られる。

事業効果を最大限発揮し事業成果を広く国民や社会に
還元するため、都道府県指導センター、保健所等衛生関係機
関を連携及び調整を行うこととが期待される。

2 都道府県指導センター及び日本政策金融公庫に期待される役割

多くの営業者が経営基盤が脆弱な中小零細事業者であること
に鑑み、都道府県指導センター及び日本政策金融公庫において、
営業へのきめ細かな相談・指導その他の必要な支援を行うなど、
予算措置（補助金）、金融措置（融資）、税制措置等の有
効的な活用を図ることが期待される。

日本政策金融公庫においては、審査・決定を行う
生活衛生関係団体に情報提供するとともに、日本政策金融公庫と都
道府県指導センターが協力をし、融資に係るきめ細かな相談及び融
資への支援の観点から、融資が作成される。低利融資制度につ
いては、内容が踏まえられ、営業者の戦略を引き出す形で、導
行を行うこととが求められる。

3 全国公益財団法人全国生活衛生営業指導センターに期待される役割

全国公益財団法人全国生活衛生営業指導センター（以下「全
国指導センター」という。）は、都道府県及び連合会と適切に連携を
図り、振興の観点から、都道府県及び連合会と協同して、営業の健
全な発展性の高い情報の発信、的確な政策ニーズの把握等を
行う必要がある。また、予算措置（補助金）、金融措置（融資）、

税制措置を中心とする政策支援措置については、営業者の衛生水準の確保、経営の安定に最も効果が発揮できよう、不安定な改革の取組が必要である。また、全国指導センターにおいては、地域で孤立する小規模事業者のほか、大規模チェーン店に対しても、組合加入の働きかけや公衆衛生情報の提供機能の強化を行うため、関係の組合及び連合会との連携を促すための取組が求められる。

第四

美容業の振興の目標を達成するために必要な事項

美容業の目標を達成するために必要な事項としては、次に掲げるように多岐にわたるが、営業者においては、衛生水準の向上等を選択的に取り組むべき事項と、戦略的経営を推進するため継続的な成長を可能にし、国民生活の向上に貢献することが期待される。また、組合及び連合会においては、組合員である営業者等に対する指導・支援、消費者の美容業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。このために必要となる具体的な取組とおりである。

一 営業者の取組

1 (1) 衛生水準の向上に関する事項

美容業は、人の体の一部である毛髪及び皮膚を対象として、化粧品等を使用して容姿を美しくする営業者であり、人の身体及び衛生の安全を確保する営業者である。このため、営業者は、美容師法の問題を発生させないよう、衛生水準の向上を図る必要がある。また、衛生管理の徹底を図ることは、衛生水準の向上に資するものである。特に、器具の消毒、パームネットウエー

の利用剤、染色剤、漂白剤、除菌剤、化粧品等を用いて衛生管理を行うことは、衛生水準の向上に資するものである。また、衛生管理の徹底を図ることは、衛生水準の向上に資するものである。特に、器具の消毒、パームネットウエー

衛生水準の向上に資する事項としては、次に掲げるように多岐にわたるが、営業者においては、衛生水準の向上等を選択的に取り組むべき事項と、戦略的経営を推進するため継続的な成長を可能にし、国民生活の向上に貢献することが期待される。また、組合及び連合会においては、組合員である営業者等に対する指導・支援、消費者の美容業への信頼向上に資する事業の計画的な推進が求められる。このために必要となる具体的な取組とおりである。

第2

美容業の振興の目標を達成するために必要な事項

一 (一) 衛生水準の向上に関する事項

美容業は、人の体の一部である毛髪及び皮膚を対象として、化粧品等を使用して容姿を美しくする営業者であり、人の身体及び衛生の安全を確保する営業者である。このため、営業者は、美容師法の問題を発生させないよう、衛生水準の向上を図る必要がある。また、衛生管理の徹底を図ることは、衛生水準の向上に資するものである。特に、器具の消毒、パームネットウエー

の利用剤、染色剤、漂白剤、除菌剤、化粧品等を用いて衛生管理を行うことは、衛生水準の向上に資するものである。また、衛生管理の徹底を図ることは、衛生水準の向上に資するものである。特に、器具の消毒、パームネットウエー

衛生管理を徹底し、従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対しては、衛生教育及び指導監督に当たることが必要である。

特に、新しい施設に際しては、従業員に、その詳細な説明を認識させ、利用及び発生防止の取組を利用者の心に配慮しなすべし、衛生防止の取組と安心感を提供するに最も重要なことである。

(2) 衛生面における設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、店舗を衛生的に保つとともに、設備及び消毒器材について、定期的かつ積極的にその改善に取り組むことが重要である。

2 経営課題への対処に関する事項

個別の経営課題への対処については、営業者の自立的な取り組みが前提であるが、多様な消費者の要望に対応する良質なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、次に掲げる事項を念頭に置き、経営改革は、営業者が従業者や従業員が変わることが期待される。特に、家族経営等の小規模店は、営業者の自立的な取り組みが、経営意識の改革を図り、以下

(1) 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境や市場を十分に把握、分析し、専門性や技術力、立地条件等の特性を踏まえ、強みを見出し、経営方針を明確化し、自店の付加価値や独自性を高め、いくととともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

自店の立地条件、顧客層、サービスメニュー、資本金、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握

周辺競合店に関する情報収集と比較

ターゲットとする顧客層の特定

重点サービスの明確化

店のコンセプトの明確化

経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成

若手人材の活用による経営手法の開拓

共同仕入れ等の共同事業の推進

都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断

断の積極的活用

衛生管理を徹底し、従業員の健康管理に十分留意し、従業員に対しては、衛生教育及び指導監督に当たることが必要である。

特に、新しい施設に際しては、従業員に、その詳細な説明を認識させ、利用及び発生防止の取組を利用者の心に配慮しなすべし、衛生防止の取組と安心感を提供するに最も重要なことである。

イ 衛生面における設備の改善に関する事項

営業者は、日常の衛生的管理の取組に加えて、店舗を衛生的に保つとともに、設備及び消毒器材について、定期的かつ積極的にその改善に取り組むことが重要である。

(二) 経営課題への対処に関する事項

個別の経営課題への対処については、営業者の自立的な取り組みが前提であるが、多様な消費者の要望に対応する良質なサービスを提供し、国民生活の向上に貢献する観点から、営業者においては、次に掲げる事項を念頭に置き、経営改革は、営業者が従業者や従業員が変わることが期待される。特に、家族経営等の小規模店は、営業者の自立的な取り組みが、経営意識の改革を図り、以下

ア 経営方針の明確化及び独自性の発揮に関する事項

現在置かれている経営環境や市場を十分に把握、分析し、専門性や技術力、立地条件等の特性を踏まえ、強みを見出し、経営方針を明確化し、自店の付加価値や独自性を高め、いくととともに、経営管理の合理化及び効率化を図ることが必要である。

自店の立地条件、顧客層、サービスメニュー、資本金、経営能力、技術力等の経営上の特質の把握

周辺競合店に関する情報収集と比較

ターゲットとする顧客層の特定

重点サービスの明確化

店のコンセプトの明確化

経営手法、熟練技能、専門的知識の習得・伝承や後継者の育成

若手人材の活用による経営手法の開拓

共同仕入れ等の共同事業の推進

都道府県指導センター等の経営指導機関による経営診断

断の積極的活用

設備
 エ 訪問美容のための車両、携帯器具
 オ 高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
 カ 節電・省エネルギーの推進
 キ 経営の合理化・効率化のための改善

(4) 情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア インターネット等の活用による予約の受付、割引サービスの実施、異業種との提携

イ ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進

ウ 顧客情報のデータベース化等による適切な管理

エ デイレックトメールの郵送や広報チラシの配布

オ クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

(5) 表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、店外など利用者の見やすい場所にスマートフォンとサ
 ビスととの料金を明示すべきであり、顧客にとつて初めて
 となるメニューの施術に際しては、十分な事前の説明を行う
 べきである。

このため、営業者は、全国指導センターが定めるサービス
 の内容と並ぶ設備の表示の適正化に従って営業を行うよう
 内容とする。標識及び標識の要旨を掲示するよう
 登録する。また、営業者は、事故が生じた場合には、適切かつ誠実
 な苦情処理と賠償責任の維持向上に努めるものとする。

(6) 人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

美容業は、対人サービスであり、従業員の資質及び育成を図る
 のことが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及
 び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めるこ
 とが必要である。

エ 情報通信技術を活用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、顧客との信頼関係に基づき顧客情報を適正に管
 理し、その実施に顧客へダイレックトメールを発送するな
 ど、顧客への積極的な働きかけをするとともに、パーソナル
 コミュニケーションを利用して業務の合理化及び効率化を図ること
 が重要である。

また、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用し、
 ホームページの開設、割引サービスの実施、インターネット
 等による予約、異業種との提携等を行うなど、新たな顧客の
 確保に努めることである。

オ 決済等に、普及に努めるとともに、クレジットカード、電子
 決済等も必要である。

営業者は、必ずしも個人情報を保護する法律(平成 15
 年法律第 57 号)に規定される個人情報を踏まえ、顧客の管理
 とは当たらないうが、適正に処理する必要がある。

表示の適正化と苦情の適切な処理に必要事項
 営業者は、店外など利用者の見やすい場所にスマートフォンとサ
 ビスととの料金を明示すべきであり、顧客にとつて初めて
 となるメニューの施術に際しては、十分な事前の説明を行う
 べきである。

また、55 年 3 月 24 日に財団法人全国生活衛生営業指導センター
 (昭和 55 年 3 月 24 日設立された法人をいう。以下「全国指導セ
 ター」という。)が定めるサービスの内容と並ぶ設備の表示の適正化
 に従って営業を行うよう内容とする。標識及び標識の要旨を掲
 示する。また、営業者は、事故が生じた場合には、適切かつ誠実
 な苦情処理と賠償責任の維持向上に努めるものとする。

人材育成及び自己啓発の推進に関する事項
 美容業は、対人サービスであり、従業員の資質及び育成を図る
 のことが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及
 び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めるこ
 とが必要である。

スタッフが、営業者は、従業員が新しいヘアースタイルや内
容の拡充に、顧客への知識提供等を行うとともに、従業
者が、技術の向上を図るとともに、従業
が、新しいヘアースタイルや内
容の拡充に、顧客への知識提供等を行うとともに、従業
者が、技術の向上を図るとともに、従業

二 1 営業者に対する支援に関する事項

組合及び連合会による営業者の支援
組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支
援することとなる。

(1) 衛生に関する知識及び意欲の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習
会を開催、衛生管理等による普及啓蒙、毛髪及び
肌健康管理に関する技術の開発、並びに各種感染症対
策等、情報提供に努めることとする。

(2) 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、
消費者の利益の増進等、資するための施設及び設備の改善
に関する指導、助言、情報提供等、必要な支援に努めること
とする。また、高齢者等の利便性を考慮したバリアフリーの店舗構
造や高齢者向けサロン経営のあり方等の研究を行うことによ
り、消費者の利益の増進に努めることとする。

(3) 消費者利益の増進に関する事項

顧客手引の適正表示、営業者が自店の特質に際し作成する
利用者を対象とした美容啓蒙講座の実施及び利用者の美容施
術に対する正しい知識の啓蒙の啓蒙のためのものである。

(4) 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な
情報、地域的な経営環境の整備並びに美容業の将来
これらに関する情報を収集し、整理し、並びに美容業の将来
増加を踏まえ、関係機関との連携の下に、新規開業希望者に
おける助言・相談の取組の推進が期待される。

(5) 営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

新しいヘアースタイル、メイク、まつ毛エクステンション、

スタッフが、営業者は、従業員が新しいヘアースタイルや内
容の拡充に、顧客への知識提供等を行うとともに、従業
者が、技術の向上を図るとともに、従業
が、新しいヘアースタイルや内
容の拡充に、顧客への知識提供等を行うとともに、従業
者が、技術の向上を図るとともに、従業

二 (一) 営業者に対する支援に関する事項

組合及び連合会による営業者の支援
組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支
援することとなる。

(1) 衛生に関する知識及び意欲の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習
会を開催、衛生管理等による普及啓蒙、毛髪及び
肌健康管理に関する技術の開発、並びに各種感染症対
策等、情報提供に努めることとする。

(2) 施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営管理の合理化及び効率化、利用者
の利益の増進等、資するための施設及び設備の改善に関する
指導、助言、情報提供等、必要な支援に努めることとする。
また、高齢者等の利便性を考慮したバリアフリーの店舗構
造や高齢者向けサロン経営のあり方等の研究を行うことによ
り、消費者の利益の増進に努めることとする。

(3) 消費者利益の増進に関する事項

顧客手引の適正表示、営業者が自店の特質に際し作成する
利用者を対象とした美容啓蒙講座の実施及び利用者の美容施
術に対する正しい知識の啓蒙の啓蒙のためのものである。

(4) 経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な
情報、地域的な経営環境の整備並びに美容業の将来
これらに関する情報を収集し、整理し、並びに美容業の将来
増加を踏まえ、関係機関との連携の下に、新規開業希望者に
おける助言・相談の取組の推進が期待される。

(5) 営業者及び従業員の技能の改善向上に関する事項

新しいヘアースタイル、メイク、まつ毛エクステンション、

美学ケア、エステティック、訪問美容等多様化する需要に
対応した講座、美容コンテストの開催、連合会の独自の
資格制度の向上及び普及啓蒙に努めること。

(6) **事業の共同化及び協業化に関する事項**
事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指
導に努めること。

(7) **取引関係の改善に関する事項**
共同購入等取引面の共同化の推進、美容用品業界の協力を
得ながらの取引条件の合理的改善及び組合員の経済的地位
の向上に努めること。連携を深め、情報の収集及び交換の機
会の確保に努めること。

(8) **従業員福祉の充実に関する事項**
従業員の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理充
実のための支援、医療保険(国民健康保険又は健康保険)、年金
保険(国民年金又は厚生年金保険)及び労働保険(雇用保険及び
労働者災害補償保険)の加入等に係る啓蒙、組合員等の大
多数の利用に資する福利厚生充実並びに共済制度(退職金、生
命保険等)の整備及び強化に努めること。
さらに、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会へ
の適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実を図ること。

(9) **事業の承継及び後継者支援に関する事項**

事業の円滑な承継に関するケーススタディ及び成功事例等
の経営知識の提供促進を図るために必要な支援に努め
ること。

2 **行政施策及び政策金融による事業者の支援及び消費者の信頼
の向上**

(1) **都道府県指導センター**
組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極
的な取組に努めることが期待される。
アイウエ
消費者に対する経営改善の具体的指導、助言等の支援
消費者からの苦情及び要望の営業者への伝達
消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組
都道府県(保健所)と連携した組合加入促進に向けた取
組

オ 連合会及び都道府県と連携した振興計画を未策定の組合
にに対する指導・支援

(2) **全国指導センター**
都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げ
る事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

多様な組合、エステティック、美容コンテストの
開催、普及啓蒙に努めること。
多様な組合、エステティック、美容コンテストの
開催、連合会の独自の資格制度の向上及び普及啓蒙に
努めること。

カ **事業の共同化及び協業化に関する事項**
事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指
導に努めること。

キ **取引関係の改善に関する事項**
共同購入等取引面の共同化の推進、美容用品業界の協力を
得ながらの取引条件の合理的改善及び組合員の経済的地位
の向上に努めること。連携を深め、情報の収集及び交換の機
会の確保に努めること。

ク **従業員福祉の充実に関する事項**
従業員の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理充
実のための支援、医療保険(国民健康保険又は健康保険)、年金
保険(国民年金又は厚生年金保険)及び労働保険(雇用保険及
び労働者災害補償保険)の加入等に係る啓蒙、組合員等の大
多数の利用に資する福利厚生充実並びに共済制度(退職金、
生命保険等)の整備及び強化に努めること。
さらに、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会へ
の適切な対応に配慮した従業員の福祉の充実を図ること。

ケ **事業の承継及び後継者支援に関する事項**
事業の円滑な承継に関するケーススタディ、成功事例等
の経営知識の提供促進を図るために必要な支援に努め
ること。

(二) **行政施策及び政策金融による事業者の支援並びに消費者の
信頼の向上**
都道府県指導センターにおいては、組合との連携を密にし、
営業者に対する経営改善のための経営指導員、経営特別相談員
等による具体的指導、助言等の支援を行うとともに、利用者
からの苦情や要望の個々の営業者に伝え、その営業に取
組むものとする。
また、保健所を始めとする都道府県生活衛生営業関係部局
と連携を図り、新規開業者及び未加入事業者に対する組合
加入促進策を講じるものとする。

イ 全国指導センターにおいては、(1)の都道府県指導センタ
ーの取組を推進するため、利用者の意見も反映したた営業者の経
営改善の取組に役立つ情報の収集及び整備、営業者に対する

ア 事業者の経営改革の取り組みに役立つ情報の収集・整理
情報提供

イ ママミュアールの作成

ウ ママミュアールの作成

エ 苦情処理マニュアルの作成

オ 標準営業約款の登録の促進

カ 効果測定支援及び政策提言機能の強化

キ 公衆衛生情報の提供機能の強化

(3) **国及び都道府県**
美容業に対する消費者の信頼の向上及び営業の健全な振興を図る観点から、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組を努めること。

ア 美容師法等関係法令の施行業務等を通じた指導監督

イ 安全衛生、苦情対応に関する情報提供その他必要な支援

(4) **日本政策金融公庫**

事業者の円滑な事業実施に資するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めること。

ア 営業者が利用しやすい融資の実施

イ 生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び情報提供

ウ 災害時等における速やかな相談窓口の設置

営業の振興に際し配慮すべき事項

美容業においては、他の生活衛生営業と同様に、衛生水準の確保や安全・高齢化社会等への対応、地域の活性化を図る観点から、事業者が中心となる課題と、関係者が営業者を支援することとを期して取り組むこととする。

少子・高齢化社会等への対応

1 **営業者に期待される役割**

営業者は、高齢者や障害者、子育て・共働き世帯が住み慣れた地域社会で安心して生活できることに取り組むこと。

(1) バリアフリー対策の積極的な取組

(2) 在宅や施設への訪問美容

(3) 高齢者や障害者に配慮した美容施術の開発

(4) 子供連れの顧客に対応した店内設備等の改善

(5) 身体障害者補助犬を同伴するやさしい環境の整備

(6) 高齢者や障害者、妊産婦等に対する適切な対応

(7) 従業員に対する教育及び研修の充実・強化

(8) 地域社会とのつながりを強化する観点も含めた地域の高齢

(9) 入居者に対する対応

これらの情報提供、苦情処理マニュアルの作成等に積極的に取り組むものとする。

また、標準営業約款制度に関し、都道府県指導センターと連携を図り、各営業者の登録の促進策を講ずるものとする。

ウ 国、都道府県等においては、営業の健全な振興を図る観点から、美容師法等関係法令の施行業務等を通じ、営業者に対し、美容業に関する指導監督、安全衛生、利用者の苦情対応を始めとする情報提供のその他の必要な支援を努めるものとする。

エ 日本政策金融公庫においては、施設及び設備の改善等について、営業者が利用しやすい生活衛生資金貸付による融資の実施、災害時における相談窓口の設置等必要な支援を行うことと、生活衛生関係営業に係る経済金融事情等の把握、分析及び関係団体への情報提供に努めるものとする。

第三 営業の振興に際し配慮すべき事項

少子・高齢化社会等への対応

1 **営業者に期待される役割**

営業者は、高齢者や障害者、子育て・共働き世帯が住み慣れた地域社会で安心して生活できることに取り組むこと。

(1) バリアフリー対策の積極的な取組

(2) 在宅や施設への訪問美容

(3) 高齢者や障害者に配慮した美容施術の開発

(4) 子供連れの顧客に対応した店内設備等の改善

(5) 身体障害者補助犬を同伴するやさしい環境の整備

(6) 高齢者や障害者、妊産婦等に対する適切な対応

(7) 従業員に対する教育及び研修の充実・強化

(8) 地域社会とのつながりを強化する観点も含めた地域の高齢

(9) 入居者に対する対応

者・障害者等の積極的雇用の推進

- (10) 受動喫煙の防止
- 2 組合及び連合会に期待される役割
高齢者等の利便性を考慮した店舗設計やサービス提供に係る障害者等の実施
- 3 日本政策金融公庫に期待される役割
融資の実施等による営業者の支援

二 環境の保全及び省エネルギーの強化

- 1 営業者に期待される役割
(1) 省エネルギー対応の空調設備、太陽光発電設備等の導入
(2) 節電に資するLED照明、蓄電設備等の導入
(3) 廃棄物の最小化、分別回収の実施
(4) 薬品、化粧品等の各種容器や廃液、毛髪等の廃棄物の適切な処理
(5) 温室効果ガス排出の抑制
- 2 組合及び連合会に期待される役割
(1) 廃棄物の最小化、分別回収の普及啓発
(2) 業種を超えた組合間で相互に協力
- 3 日本政策金融公庫に期待される役割
融資の実施等による営業者の支援

三 地域との共生（地域コミュニティの再生及び強化（商店街の活性化））

- 1 営業者に期待される役割
営業者は、地域住民に対して美容業の店舗の存在、提供することにも、地域及び営業の社会的役割・意義をアピールするとともに、地域で増加する生活弱者（高齢者、障害者、子育て・共働き世代）の新たなニーズに対応し、地域のセーフティネットとしての役割や地域コミュニティの基盤である商店街における重要な構成員としての位置づけが強化されるよう、以下に掲げる重要事項を中心に積極的に取り組むことで、地域コミュニティの再生・強化や商店街の活性化につなげることを。
(1) 地域の街づくりに積極的な参加
ア 祭りや商店街による手作りイベント等共同事業の立案及び参加
イ 商店街の活性化を通じた地域生活者の「ふれあい」、「憩い」、「賑わい」の創出
エ 「賑わい」、「つながり」を通じた豊かな人間関係（ソーシャル・キャピタル）の形成
(2) 福祉施設における訪問美容の実施
(3) 共同ポイントサービス事業、スタンプ事業の実施
(4) 地域の防犯、消防、防災、交通安全、環境保護活動の推進に対する協力
(5) 災害対応能力の維持向上
- 2 組合及び連合会に期待される役割

このほか、営業者は、利用者が高齢化することを考慮した従業員への教育及び研修に努め、高齢者、障害者、妊産婦等に優しい環境の実現、受動喫煙の防止、優先的な確保等について取り組むことが必要である。

二 環境保全及び省エネルギーの強化

営業者は、化学物質や産業廃棄物の処理等の環境問題に配慮し、営業活動で生じた薬品、化粧品等の各種容器や廃液、毛髪やレスンウイグズ等の廃棄物の適切な処置に十分留意し、環境の保全に積極的に努めるものとす。
また、店舗の改修、機器の購入及び更新に際しても、省エネルギー性能の高い機器の導入について配慮し、温室効果ガス排出の抑制に努めるものとす。

三 地域との共生

地域社会は、地域社会における行事等に積極的に参加し、地域住民に対する美容店の店舗の存在、提供するサービスの内容をアピールする機会を設けるものとする。例えば、地域における街づくりへの積極的な参加、地域における防犯活動の推進に対する協力、地震等の大規模災害が発生した場合の地域住民への支援の展開などが、様々な地域社会活動の一翼を担い、地域と共生していくこととなる。組合及び連合会においても、地域の自治体等と連携しなが、育成に積極的な取り組みを通じて、地域における特色ある取り組みを支援することを目指す。

- (1) 地域の自治体等と連携し、社会活動の企画、指導・援助ができる指導者を育成
- (2) 業種を超えた相互協力の推進
- (3) 地域における特色ある取り組みの支援
- (4) 講習会の開催
- (5) 商店街役員への美容業の若手経営者の登用

四 東日本大震災への対応

東日本大震災は未曾有の国難であり、被災地域における営業再開及び被災営業者の生活の再建と活力ある地域の再生のため、総力を挙げて、東日本大震災からの復旧、将来を見据えた復興への取り組みを進めていくこと。

1 営業者に期待される役割

- (1) 被災営業者のみならず営業者全体による相互扶助と連携の下での役割発揮
- (2) 被災営業者の営業再開を通じた被災者へのサービスの充実や地域コミュニティの復元
- (3) 節電・省エネへの適切な対応

2 組合及び連合会に期待される役割

- (1) 同業者による支え合い(太い「絆」で再強化)
- (2) 節電啓発や節電行動に対する支援
- (3) 節電に資する共同利用施設(共同蓄電設備等)の設置

3 国及び都道府県

東日本大震災を乗り越えて復興を実現し、被災地域のコミュニティの維持回復を図るため、被災営業者及び被災組合の意向を踏まえつつ、以下に掲げる事項を中心に積極的な取り組みに努めること。

- (1) 被災営業者の営業再開のための施策
- (2) 東日本大震災を教訓とした緊急に実施する必要性が高く、即効性の高い防災、減災等の施策

4 日本政策金融公庫に期待される役割

被災営業者に対するきめ細やかな相談・支援を通じた低利融資等の実施