

平成24年度 沖縄スパブランド構築促進事業  
沖縄エステティック・スパ施設認証  
審査制度



平成24年11月

沖縄県エステティック・スパ協同組合(OESC)

OKINAWA ESTHETIC&SPA COOPERATIVE SOCIETY

<問合せ先>

沖縄県エステティック・スパ協同組合 事務局

TEL 098-832-1780

<郵送先>

〒900-0025 沖縄県那覇市壺川 3-5-1 東武壺川ビル 2階(パシフィック・ホスピタリティー・グループ内)

# 目 次

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 審査要領.....                        | 1  |
| 審査事項.....                        | 3  |
| 第 1 章 総則.....                    | 3  |
| 第 2 章 提出書類確認.....                | 3  |
| 第 3 章 事業者.....                   | 3  |
| 第 4 章 組織.....                    | 3  |
| 第 5 章 施設.....                    | 4  |
| 第 6 章 サービス.....                  | 4  |
| 第 7 章 エステティシャン・スパセラピスト(従業員)..... | 5  |
| 第 8 章 安心・安全・衛生管理.....            | 5  |
| 第 9 章 個人情報管理.....                | 6  |
| 審査員要件.....                       | 7  |
| 認証判定委員会 運営要領.....                | 8  |
| 認証判定委員会 判定基準.....                | 9  |
| エステティック、スパにおける関連法規.....          | 10 |

# 審査要領

## 1. 審査

申請書類を提出した申請事業者及び申請施設について、認証基準への適合性を確認するため、当組合が選任した審査員が以下の審査を行う。

- 書類審査
- 現地審査(現地確認、面接審査およびヒアリング審査)

## 2. 審査員要件

審査員は、別途「審査員要件」に定められた審査員要件に適合するものとする。

## 3. 審査員

事業者審査を実施する審査員は原則2名とし、うち1名は当面、「審査員要件」に適合する組合員が対応するものとする。

## 4. 書類審査

申請時に提出される申請書類に基づき、審査員が審査を行うものとする。

## 5. 現地審査日の通知

当組合は、申請事業者の現地審査を実施する日を選定し、事前に申請事業者に対し書面にて通知する。

## 6. 現地審査

審査員は、事前に組合が通知した審査日時に、原則として申請施設に出向き、事業者に対する面接審査を実施する。申請事業者側の対応者は、代表権のある者である必要はないが、事業責任者とする。但し、必要に応じて当組合が代表者に審査への対応を求める場合がある。なお、提出された書類内容の実施状況を確認するため、状況に応じて施設従業員へのヒアリング審査を行うものとする。

## 7. 改善計画依頼兼改善計画書

審査員が不適合と判断した事項については、申請事業者に「改善計画依頼兼改善計画書」を送付し、当組合が指定した期日までに改善計画を提出することとする。

審査員は、「改善計画依頼兼改善計画書」に基づいて提出された改善計画の内容を確認し、その計画や経過が不十分であると判断したときは、申請事業者に改善計画の再提出を求めることができる。

## 8. 審査への協力

審査実施の際、申請事業者は審査員に対し、審査に必要な以下①～③の内容について便宜を図るものとする。なお、申請事業者または申請施設によって意図的に妨害されたと審査員が判断した場合、その時点で審査を打ち切り、その申請施設を認証不可とする場合がある。

- 申請事業者及び申請施設の業務関連箇所の立入り
- 申請事業者及び申請施設に対する聞き取り
- 申請事業者及び申請施設の業務関連文書及び業務関連記録の提示

## 9. 審査の観点および審査基準

審査員は、認証規程および審査事項で要求される事項の中で、書類審査で確認されている事項を中心に、申請施設がそれを実施しているか否かという観点から審査を実施する。

なお、審査の基準は以下のとおり別表「審査基準」とし、不備の場合は指摘改善を求めるものとする。

#### 10. 指摘事項の提示および責任者の同意

審査員は、現地審査で確認した内容を指摘事項一覧表にまとめ、申請事業者または申請施設に提示し、その内容について申請事業者又は申請施設の責任者に同意を得なければならない。なお審査員が、現地審査を実施した日に指摘事項一覧表をまとめられなかったときは、2週間以内に指摘事項一覧表を申請事業者へ通知し、申請事業者から同意を得ることとする。

#### ＜審査基準＞

|             |  |
|-------------|--|
| A<br>適合     | 本認証制度の基準・要件に合致し、本認証制度施設にふさわしいと判断される場合<br>設問が適切に実施されていることが確認できる場合(直ちに改善された場合を含む)                        |
| B<br>軽度の不備  | 品質への影響はほとんど問題にならないが、運用上完全を期するため改善した方が<br>良いと思われる場合<br>本認証制度の基準・要件に合致し、本認証制度施設にふさわしいかどうか、完全な<br>判断に迷う場合 |
| C<br>中程度の不備 | 品質への影響が否定できず運用上改善が必要な場合  |
| D<br>重度の不備  | 明らかに指針に抵触する場合  |

※上記、A、B判定のものについて、当組合は別途設ける認証判定委員会へ提出するものとする。

#### ＜審査スケジュール＞

|                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| <b>申請受付</b>        | 平成24年11月7日～平成24年12月30日  |
| <b>第1次審査(書類審査)</b> | 平成24年11月8日～平成24年12月30日  |
| <b>第2次審査(現地審査)</b> | 平成24年11月13日～平成24年12月30日 |
| <b>認証判定委員会</b>     | 平成25年2月初旬開催予定           |
| <b>認証結果通知</b>      | 平成25年2月末頃               |

# 審査事項

## 第1章 総則

沖縄エステティック・スパ施設は、「施設」、「サービス」、「エステティシャン・セラピスト」、「安心・安全・衛生管理」、「沖縄らしさ(沖縄独自性)」を必須要件とし、その要件の状況を確認し、その適合性の認証および認証の更新を図るものとする。

## 第2章 提出書類確認

| No | 項目   | 評価 |
|----|--|----|
| 1  | 申請書類はすべてそろっている。                              |    |
| 2  | 申請書書類に記載された住所および企業概要書の記載内容が、提出された登記簿内容と相違ない。 |    |
| 3  | 申請書類のとおり、記載場所に事業所がある。                        |    |
| 4  | 申請された店舗の外観は、申請書類のとおり、相違ない。                   |    |
| 5  | 施設の内容は、申請書類内容のとおり相違ない。                       |    |

## 第3章 事業者

| No           | 項目   | 評価   |  |
|--------------|------|--|--|
| <b>事業者指針</b> |      |  |  |
| 6            | 品質方針 | お客様の安全・安心と満足度向上を達成するため、従事する職員一人一人の能力を高めて、組織が一体となって効率的に常に一定のサービス水準の維持・向上を目指す視点に立った品質方針があるか。 |  |
| 7            | 経営方針 | お客様満足向上を達するための経営方針があり、それらが従業員全員に周知徹底されている。   |  |

## 第4章 組織

| No   | 項目                                       | 評価 |
|--|--|----|
| <b>組織体制</b>                                |  |    |
| 8  | 組織体制が明確にされている。組織体制図等。                    |    |
| 9  | 役職、職種、ランクによる職務内容が明確にされている。               |    |
| 10   | 従業者が過重労働することなく、法令で定める基準に則った雇用態勢で働いているか。  |    |
| <b>エステティシャン・セラピストの管理者の設置および人材管理・育成について</b> |  |    |
| 11   | お客様に手技サービスを行う前に研修期間を設けている。<br>(研修期間 年 月) |    |
| 12   | 入社してから実際にお客様に手技サービスを行うまでの期間は、申請のとおりか。    |    |
| 13   | エステティシャン・セラピストの技能チェック、研修が定期的実施されている。     |    |
| 14   | 従業員の関連知識、サービスマナーチェック、研修が定期的実施されている。      |    |

## 第 5 章 施設

| No              | 項目     |   | 評価 |
|-----------------|--------|---|----|
| <b>装飾等沖縄らしさ</b> |        |   |    |
| 15              |        | 沖縄の資源が活かされたプロモーションツールとして伝統的工芸品や沖縄の産品等が使用されている。          |    |
| 16              |        | 店舗コンセプトについて、様式 6 に記載のとおり、確認できる。相違ない。                    |    |
| 17              |        | 本土の施設との差別化、実績、地元での活動・浸透について、様式 6 に記載のとおりの内容が確認できる。相違ない。 |    |
| 18              |        | 沖縄独自性について、様式 6 に記載のとおりの内容が確認できる。相違ない。                   |    |
| <b>施設環境全体</b>   |        |   |    |
| 19              |        | 施設内温度が快適(18℃～28℃)に保たれている。                               |    |
| 20              |        | 施設内湿度が快適(40%～60%)に保たれている。                               |    |
| <b>施設内個別環境</b>  |        |   |    |
| 21              | 受付     | メニュー名、料金表、内容、時間などが記載されている案内資料が設置されている。                  |    |
| 22              |        | 照明は適度に保たれている。   |    |
| 23              |        | 適切な空気循環が行える換気設備が設置されている。または自然換気が可能である。                  |    |
| 24              |        | 水の使用に関する必要法規に従い、手続き、定期検査等がされている。                        |    |
| 25              |        | お客様のカウンセリングが快適にできるスペースと環境が整っている。                        |    |
| 26              | 共有スペース | 業務用粧材、販売用商品の品質が維持できるよう整理され、衛生が保たれている。                   |    |
| 27              |        | リネン等の品質が維持できるよう整理され、衛生が保たれている。                          |    |
| 28              |        | 施設清掃用の設備、備品が整理され、衛生が保たれている。                             |    |

## 第 6 章 サービス

| No                                | 項目 |   | 評価 |
|-----------------------------------|----|---|----|
| <b>提供される商品企画、サービス、商品管理に関して</b>    |    |   |    |
| サービスメニュー                          |    |   |    |
| 29                                |    | 提供されるサービスメニュー(商品名称)、価格、所要時間、使用商材、内容などがメニュー表やパンフレット、インターネットサイト等で適正に表示、作成されている。 |    |
| 30                                |    | 提供されるサービスに沖縄粧材※が使用されている。  |    |
| <b>商品管理・告知</b>                    |    |   |    |
| 31                                |    | 料金、粧材等サービス品質に影響を及ぼす事項を変更する場合は、一定の告知期間を設けている。シーズン料金、特別イベントの場合は別途定める。           |    |
| <b>サービスマニュアルに関して</b>              |    |   |    |
| サービス技術を維持・向上を図るため次のマニュアルが設置されている。 |    |   |    |
| 32                                |    | 接遇・接客マニュアル  |    |
| 33                                |    | 施術マニュアル(各種フェイシャルトリートメント、ボディトリートメント等)  |    |

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| 34              | カウンセリングマニュアル                                       |  |
| 35              | 受付マニュアル  |  |
| 36              | リスク管理(業務上の傷害、火災発生、盗難等)マニュアル                        |  |
| <b>予約受付に関して</b> |  |  |
| 37              | 予約時に提供されるサービスの内容、価格、支払い方法、予約変更の方法、キャンセル料の案内がされている。 |  |

## 第7章 エステティシャン・スパセラピスト(従業員)

| No | 項目    |  | 評価 |
|----|-------|--|----|
| 38 |       | TSP マーク制度取得のスタッフが申請店舗内に 10%在するか、かつ、エステティシャン、スパセラピストの資格保持者が申請店舗内に施術者の 40%在している。もしくは、猶予期間内に要件を満たす旨の宣誓書がある。 |    |
| 39 | 身だしなみ | 施術するにあたって、髪型が整えられている。  |    |
| 40 |       | 制服は清潔に保たれている。  |    |
| 41 |       | メイクにも配慮が見られる。  |    |
| 42 | 衛生管理  | 爪は綺麗に保たれている。   |    |
| 43 | 接客対応  | 挨拶ができています。   |    |
| 44 |       | 笑顔で対応している。   |    |
| 45 |       | 言葉使い等がしっかりと指導されている。  |    |

## 第8章 安心・安全・衛生管理

| No           | 項目 |  | 評価 |
|--------------|----|--|----|
| <b>粧材</b>    |    |  |    |
| 粧材の使用、購買管理   |    |  |    |
| 46           |    | トリートメントで使用する粧材は、製造販売業の認可を得た工場で製造されたもので、薬事法が守られ PL 保険が適用できるものを使用している。             |    |
| 47           |    | 新たな粧材を使用する場合は、事前に製造業者又は納入業者から必ず成分種類・含有量、使用上の注意、トリートメント方法を書面の提出を求め、確認した上で取り入れている。 |    |
| <b>衛生管理</b>  |    |  |    |
| 48           |    | 毎日、施設内のそうじを行い、チェック表で管理している。  |    |
| 49           |    | 都度の洗浄、消毒等についてのマニュアルがあり、その通り、実施されている。   |    |
| 50           |    | 都度の洗浄等、シーツ、タオル等、リネン類の清潔が保たれている。  |    |
| <b>苦情処理</b>  |    |  |    |
| 51           |    | 苦情を受けた際、再発防止策の検討・是正措置がとられている、もしくは、その仕組みがある。                                      |    |
| <b>緊急時対応</b> |    |  |    |

|             |   |  |
|-------------|---|--|
| 52          | お客様の病気診療・治療等の要望に迅速に対応するための病院等を決めている。                                |  |
| <b>法令遵守</b> |   |  |
| 53          | 施設及び技術サービスに応じて必要となる法令に基づく、許認可等を受けている。                               |  |
| 54          | 医療従事者、按摩、鍼灸、マッサージ等法令で定めた資格を要するサービスを提供する場合は、法令に基づき有資格者により適切に行なわれている。 |  |
| 55          | 薬事法、景表法、不正競争防止法に抵触する用語が使用されていない。                                    |  |
| 56          | 法令に抵触するサービスメニューを提供していない。  |  |

## 第 9 章 個人情報管理

| No                   | 項目  | 評価 |
|----------------------|---|----|
| 57                   | 個人情報の取り扱いに対して、個人情報保護方針(プライバシーポリシー)等を消費者に容易に分かるよう示されている。 |    |
| 58                   | 個人情報については、消費者本人の求めによって閲覧、写しの交付ができる。                     |    |
| <b>記録、書類の保管、破棄方法</b> |   |    |
| 59                   | お客様情報(カウンセリングシート、顧客データ等)は個人情報保護法に基づき管理されている。            |    |
| 60                   | 上記情報を 5 年間保管されるシステムとなっている。                              |    |



# 審査員要件

沖縄エステティック・スパ施設認証における審査員は、以下に示す要件の全てを満たされなければならない。

## 1. 審査員要件

- ① エステティック、スパの認定校で講師経験が3年以上あること。
- ② 実務経験が3年以上あること。
- ③ 当組合によって行われる審査委員勉強会等に参加し、「審査委員規定」に則り、活動ができること。

※なお、上記以外にも必要に応じて別途、要件を定める場合がある。

## 2. 提出書類

- ① 審査委員申込書
- ② 実務経験証明書
- ③ 宣誓書(守秘義務、客観的視点に基づく旨等)

## 3. 審査委員の活動について

### 【役割】

審査委員は、認証申請書を提出した店舗に対し、「認証制度規約及び審査要項」に基づき、組合が定める各審査項目において、合致する沖縄エステティック・スパ施設か否かについて視察を行う。

### 【審査委員の心得】

- ① 審査委員は、視察に関して先入観や憶測で判断することなく、主観を入れず、公正かつ客観的な目で視察を行う。
- ② 審査委員は、組合の審査委員としての役割を自覚したうえで、身だしなみを整え、品格ある言動及びマナーを心得て視察を行う。
- ③ 審査委員は、私的な目的による質問や資料の要求などの情報収集をしてはならない。

# 認証判定委員会 運営要領

## 1. 目的

本運営要領は、沖縄県エステティック・スパ協同組合沖縄エステティック・スパ施設認証規程に基づき、沖縄エステティック・スパ施設認証判定委員会の審議の方法に関し必要な事項を定め、もって委員会の透明性・客観性及び円滑な会議運営に資するものである。

## 2. 委員会の運営に関する事項

(1) 委員会の開催は、次の場合に開催するものとし、当組合代表理事が招集するものとする。

- ① 沖縄エステティック・スパ認証の申請を受け、審査員が行なった申請施設への書類審査および現地審査の結果をもとに申請者および申請施設が沖縄エステティック・スパ認証として判定の可否を行う場合。
- ② 判定結果後、評価に対する異議申し立てがあった場合。
- ③ その他、臨時審査等、当組合代表理事が必要と認めた場合。

(2) 会議の委員構成

本委員会の委員は3名で構成し、うち1名は有識者、その他、エステティックやスパ関連業界に詳しいもので構成するものとする。ただし、当組合員は委員に該当しないものとする。

(3) 会議の成立条件

会議は、委員の全員の出席をもって成立する。

(4) 会議の議事の決定方法

会議の議事は、出席した委員の全員一致で決するものとする。

(5) 外部からの意見の聴取

委員会において、必要に応じ、会議において外部から意見を聴取することができる。

- ① 意見を聴取する者の選出は、各委員の意見を聴いて決定する。
- ② 意見を聴取する者は、会議における議決権を持たないものとする。

## 3. その他委員会を運営する上で必要となる事項

(1) 秘密を守る義務

委員は、判定を行う上で知り得た情報を他に漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

(2) 委員の排斥

委員は、判定に関して、自己又は三親等内の親族の利害に関係ある議事には加わることができない。

(3) 本運営要領に定めのない事項及び本運営要領の変更は、委員会の審議で決定する。

## 4. 施行期日

本運営要領は、平成23年10月20日から施行する。

## 認証判定委員会 判定基準

認証判定委員会においては、以下の判定基準のもと、沖縄エステティック・スパ施設認証の可否を判定するものとする。

|      |        |   |
|------|--------|---|
| 初回審査 | 認証判定可  | すべて A 判定である<br>本認証制度要件に合致している。  |
|      | 認証判定不可 | 審査員から指摘された改善内容に対する改善がみられない(B、C、D の判定のままである。)<br>本認証制度の要件に合致していないと判断される施設。 |
| 更新審査 | 認証判定可  | すべて A 判定である<br>本認証制度要件に合致している。  |
|      | 認証判定不可 | 審査員から指摘された改善内容に対する改善がみられない(B、C、D の判定のままである。)<br>本認証制度の要件に合致していないと判断される施設。 |
| 臨時審査 | 認証継続   | 指摘事項に対し改善がみられると確認できた場合<br>臨時審査を設けることになった内容が事実でないことが<br>確認・証明された場合         |
|      | 取り消し   | 指摘事項に対し改善がみられない場合<br>臨時審査を設けることになった内容の事実であることが<br>確認・証明された場合              |

# エステティック、スパにおける関連法規

エステティック、スパに関して、関連する法規は以下のとおり。

これらの法規を周知し、法令に準じた施設運営の徹底を図るものとする。

| 1. 保健医療関係法令                  |   |
|------------------------------|---|
| 医師法                          | 医師でなければ医業をなしてはならず、医師資格を有しないエステティシャン、スパセラピストは、医療行為あるいは医療類似行為に抵触する行為はできない。<br>「治療行為」、「診察や診断行為」、「治療」、「治癒」などの表現を使うことも違反行為となる。   |
| あん摩マッサージ師指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律 | 有資格者及び医師以外の者がこれらの業を行う場合は、それぞれ該当する免許が必要であり、資格を有しないエステティシャン、スパセラピストがこれらの規定に抵触する施術行為を行った場合、法律違反と見なされ処罰の対象となる。<br>これら有資格者の業務目的は、あくまでも治療行為であり、治療的な行為や類似する行為は、施術行為に用いないようにしなければならない。  |
| 理学療法士及び作業療法士法                | あくまでもこれらの行為は医師の指導の下で行われる。<br>理学療法士が行う「理学療法」は、身体に障害のある者に対し、基本的動作能力の回復を図るため、治療体操その他の運動、電気刺激やマッサージ、温熱その他の物理的手段を行うもの。作業療法士が行う「作業療法」は、身体または精神に障害のある者に対し、主としてその応用的動作能力または社会的適応能力の回復を図るため、手芸、工作その他の作業を行なわせるものである。<br>理学療法士が行う電氣的刺激、マッサージ、温熱、その他の物理的手段を用いる場合、基本的動作能力の回復を図る行為に類似または抵触するおそれのある行為、特に低周波機器、EMS機器、その他の機器による施術やマッサージ技法を取り入れる際、エステティック、スパサービスの目的から逸脱しないよう注意しなくてはならない。  |
| 栄養士法                         | 栄養士や管理栄養士全般の職務や資格に関し規定している法律。「栄養士」の名称を用いて栄養の指導に従事することを業とする者のことをいう。<br>エステティックサロン、スパにおいても、ホームケアアドバイザーの一環として栄養面での指導が行われているが、資格を有していないのに「栄養士」と名乗ったり、類似するような名称を名乗ってはならない。   |
| 2. 生活衛生関係法令                  |   |
| 美容師法                         | 美容とは、「パーマメントウェーブ、結髪、化粧等の方法により、容姿を美しくすることをいう」と定義されており、美容の業を行う目的で設けられた施設を「美容所」と定義し、開設に当たっては都道府県知事に届けなければならない。   |
| 理容師法                         | 理容とは、「頭髪の刈込、顔そり等の方法により、容姿を整えることをいう」と定義されており、理容の業を行う目的で設けられた施設を「理容所」と定義し、開設に当たっては都道府県知事に届けなければならない。  |
| 公衆浴場法                        | 公衆浴場とは、温湯、潮湯または温泉その他を使用して、公衆を入浴させる施設のことであり、都道府県知事（保健所を設置する市または特別区にあっては、市長または区長。）の許可を受けなくてはならない。また業として公衆浴場を営むものを浴場業という。<br>「全身美容の目的をもって入浴施設を備え、多人数を反復継続して入浴させるときには、当該営業において公衆浴場法の適応がある」とした厚生労働省の通知があり、シャワー設備、サウナ、その他の入浴施設を設ける場合は、公衆浴場法に基づいた許可を受けるか、保健所等に問合せ、必要な措置を講じる必要がある。  |
| 3. 薬務法令関係                    |   |
| 薬事法                          | エステティック、スパ施設では治療等の行為はできないため、医薬品や医療機器を用いた施術行為はできない。<br>医薬部外品においても「目的外使用」を指摘されているケースがあるため、適性に使用するよう注意が必要。<br><br>医薬品とは……<br>①日本薬局方に収められている物<br>②人または動物の疾病の診断、治療または予防に使用されることが目的とされている物で、機械器具、歯科材料、医療用品及び衛生用品でないもの（医薬部外品を除く。）<br>③人または動物の身体の構造または機能に影響を及ぼすことが目的とされている物で、機械器具等でないもの（医薬部外品及び化粧品を除く。）<br>医療機器とは……<br>人もしくは動物の疾病の診断、治療もしくは予防に使用されることが、または人もしくは動物の身体の構造もしくは機能に影響を及ぼすことが目的とされている機械器具等であって、政令で定めるものをいう。<br>医薬部外品とは……次に掲げることが目的で、人体に対する作用が緩和なもので機械器具等でないものおよび厚生労働大臣の指定するもの<br>①吐きけその他の不快感または口臭もしくは体臭の防止<br>②あせも、ただれ等の防止<br>③脱毛の防止、育毛または除毛<br>④人または動物の保健のためにするねずみ、はえ、蚊、のみ等の駆除または防止<br>※薬用化粧品、薬用歯磨き剤、パーマ液、染毛剤などなどのほか多くのものが該当する。<br>化粧品とは……<br>人の身体を清潔にし、美化し、魅力を増し、容貌を変え、または皮膚もしくは毛髪を健やかに保つために、身体に塗擦、散布その他これらに類似する方法で使用されることが目的とされている物で、人体に対する作用が緩和なものをいう。2001年4月以後、全成分を表示することが義務付けられている。 |
| 薬剤師法                         | 薬剤師以外の者が販売・授与の目的で調剤を行うこと、薬剤師とまぎらわしい名称を用いることを禁じている。薬剤師の資格を持たないエステティシャンが調剤することは法律で認められておらず、薬を取り扱うこともできない。   |
| 4. 一般民事関係法令                  |   |
| 民法                           | 人や法人の権利、未成年の定義、意思表示を含めた法律行為の解釈、物権に関すること、債権に関すること（契約の成立、効力、解除や不当行為、売買の定義等々）など、経営にかかわる多くの法律の原点といえる法律。   |
| 商法                           | 日本における商行為にかかわる基本事項を定めた法律。   |

(次頁に続く)

| 5. 消費者保護法           |   |
|---------------------|---|
| 消費者基本法              | 消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とした法律。  |
| 消費者契約法              | 消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、または困惑した場合について契約の申込みまたはその承諾の意思表示を取り消すことができることとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部または一部を無効とすることにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする法律(平成13年4月1日施行)。<br>万が一、契約を勧誘されている時に事業者により、以下のような不適切な行為があった場合、消費者は契約を取り消すことができる。<br><不適切な行為><br>嘘を言っていた。(不実告知)<br>確実に儲かるとの儲け話をした。(断定的判断の提供)<br>うまい話を言っておいて、都合の悪いことを知っていて隠していた。(不利益事実の告知)<br>自宅や職場に押しかけて「帰ってこれ」等と言ったにも関わらず帰らなかった。(不退出妨害)<br>事業者から呼び出されたりして「帰りたい」等と言ったにも関わらず帰してくれなかった。(退出妨害)  |
| 特定商取引に関する法律(特定商取引法) | 訪問販売など消費者トラブルを生じやすい特定の取引類型(訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、ネガティブ・オプション)を対象に、トラブル防止のルールを定め、事業者による不公正な勧誘行為等を取り締まることにより、消費者取引の公正を確保するための法律。<br><特定継続的役務提供に対する規制><br>政令で定められた「期間＝役務提供の契約期間が1ヵ月を超え、金額(対価)＝契約金総額が5万円を超えるもの」が同法の規制対象となり、『1回ごとの都度払い』、『期間は1ヵ月を超えが契約金総額が5万円以内』、『契約金総額は5万円を超えるが期間は1ヵ月以内』の契約であれば規制の対象とはならない。なお金額(対価)の中には、入会金、施設利用料、関連商品の販売、税金等が含まれる。<br>規制の対象となる「期間＝役務提供の契約期間が1ヵ月を超え、金額(対価)＝契約金総額が5万円を超えるもの」に該当する契約を行う場合には、法律で定められた契約締結を行う前に交付する書面(事前説明書)と契約時に交付する書面(契約書)をそれぞれ交付しなければならない(42条)。  |
|                     | <事前説明書に記載しなくてはならない事項><br>①事業者の氏名(名称)、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名<br>②役務の内容 ※会員制度等の内容も含む<br>③購入が必要な商品(関連商品)がある場合にはその商品名、種類、数量<br>④役務の対価(または権利の販売価格)のほか支払わなければならない金銭の概算額 ※入会金、関連商品代金等を含む<br>⑤上記の金銭の支払い時期、方法<br>⑥役務の提供期間 ※会員制の場合は会員の有効期間等の明示も含む<br>⑦クーリング・オフに関する事項<br>⑧中途解約に関する事項<br>⑨割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項<br>⑩前受金の保全に関する事項<br>⑪特約があるときには、その内容 Ex.キャンセル時の約束事(金額等)   |
|                     | <契約書に記載しなくてはならない事項><br>契約を締結した後、当該契約の内容および当該契約に関して法律で定められた事項について情報提供するものであり、「遅滞なく」交付されるべきもの。特段の事情がない限り、契約の締結を行ったその場で交付することとなる。<br>①役務(権利)の内容、購入が必要な商品(関連商品)がある場合にはその商品名 ※会員制度等の内容も含む<br>②役務の対価(または権利の販売価格)のほか支払わなければならない金銭の額 ※入会金、関連商品代金等を含む<br>③上記の金銭の支払い時期、方法<br>④役務の提供期間 ※会員制の場合は会員の有効期間等の明示も含む<br>⑤クーリング・オフに関する事項<br>⑥中途解約に関する事項<br>⑦事業者の氏名(名称)、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名<br>⑧契約の締結を担当した者の氏名<br>⑨契約の締結の年月日<br>⑩購入が必要な商品(関連商品)がある場合には、その種類、数量<br>⑪割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項<br>⑫前受金の保全措置の有無、その内容<br>⑬購入が必要な商品がある場合には、その商品を販売する業者の氏名(名称)、住所、電話番号、法人ならば代表者の氏名<br>⑭特約があるときには、その内容 Ex. 予約についてのキャンセル料の金額等   |
|                     | <禁止されている事項(43、44条)><br>①誇大広告 ※著しく事実と相違する表示をし、または実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような表示。<br>②不実(事実と違うこと)告知 ※契約締結の勧誘または契約の解除を妨げるために、不実のことを告げること。<br>③重要事項の不告知 ※契約の締結について勧誘するときまたは、契約の解除を妨げるために故意に事実を告げないこと。<br>④威迫・困惑 ※契約を締結させまたは契約の解除を妨げるため、人を威迫して困惑させること。<br>⑤契約に基づく債務や契約の解除にともなう債務の履行をしなかったり不当に遅延させたりすること。<br>⑥契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方でも勧誘をし、または契約の解除について迷惑を覚えさせるような仕方でもこれを妨げること。<br>⑦老人その他の者の判断力の不足に乘じ、契約を締結させること。<br>⑧顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適当と認められる勧誘を行うこと。<br>⑨契約を締結する際、当該契約にかかる書面に年齢、職業その他の事項について虚偽の記載をさせること。<br>⑩関連商品(化粧品、健康食品等)の契約の解除を妨げるため、当該商品を使用させまたはその全部もしくは一部を消費させること。<br>⑪関連商品販売契約に基づく債務または関連商品販売契約の解除によって生ずる債務の全部または一部の履行を拒否し、または不当に遅延させること。 |

(次頁に続く)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <p>不当景品類及び不当表示防止法</p>              | <p>この法律で定める「不当な表示」や「過大な景品類の提供(景品規制)」とは、次に挙げるようなものがある。<br/>         なお、表示や景品の規制に違反した場合、公正取引委員会より『排除命令』を受けることもある。また、都道府県知事も景品表示法に基づく権限を有しており、違反行為者に対して、行為の取りやめ、訂正広告を行うことなどが指示できることになっている。</p> <p>①優良誤認表示(商品・サービスの品質、規格その他の内容についての不当表示)<br/>         実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示<br/>         事実と相違して競争業者にかかわるものよりも著しく優良であると一般消費者に示す表示</p> <p>②有利誤認表示(商品、サービスの価格その他取引条件についての不当表示)<br/>         取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示<br/>         取引条件について、競争業者にかかわるものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示</p> <p>③商品・サービスの取引に関連する事項について一般消費者に誤認されるおそれがあると認められ公正取引委員会が指定する表示(二重価格表示、おとり広告に関する表示等)</p> <p>④景品規制<br/>         限度額を超える過大な景品類の提供を行った場合などは、公正取引委員会は当該提供を行った事業者に対し、景品類の提供に関する事項を制限し、または景品類の提供を禁止することができる。</p> |
| <p>個人情報保護法<br/>(個人情報の保護に関する法律)</p> | <p>個人情報の適正な取扱いに関し、個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とした法律。</p> <p>お客様本人から直接個人情報を取得する場合は、あらかじめ本人に対して個人情報の利用目的等の書かれた書面を手渡し、説明した上で本人の同意を得る必要がある。さらにホームページやパンフレット、入り口等への書面掲示など、誰もが見える場所に掲げて公表しておくことが望ましい。また利用目的の変更があれば、本人にその旨を通知し、改めて同意を得る必要がある。</p> <p>コンピュータで管理され検索できるように整理されたものでなく、紙のカウンセリングシートの場合でも、特定の個人を簡単に検索できるように管理されているものは、個人情報データベースになるので、無造作に放置したり、むやみに持ち出したりできないよう留意する。</p>  |
| <p><b>6. 消防に関する法令</b></p>          |   |
| <p>消防法施行令</p>                      |   |
| <p>市町村火災条例</p>                     | <p>避難通路等の床面は、避難に際し、つまづき、滑り等を生じないように常に維持すること、避難口に設ける戸は、外開き戸とする等。<br/>         防火区画の防火設備に近接して延焼の媒介となる可燃物を置かないこと等。</p>   |
| <p><b>7. 不適正取引防止等に関する条例</b></p>    |   |
| <p>沖縄県消費生活条例</p>                   |   |