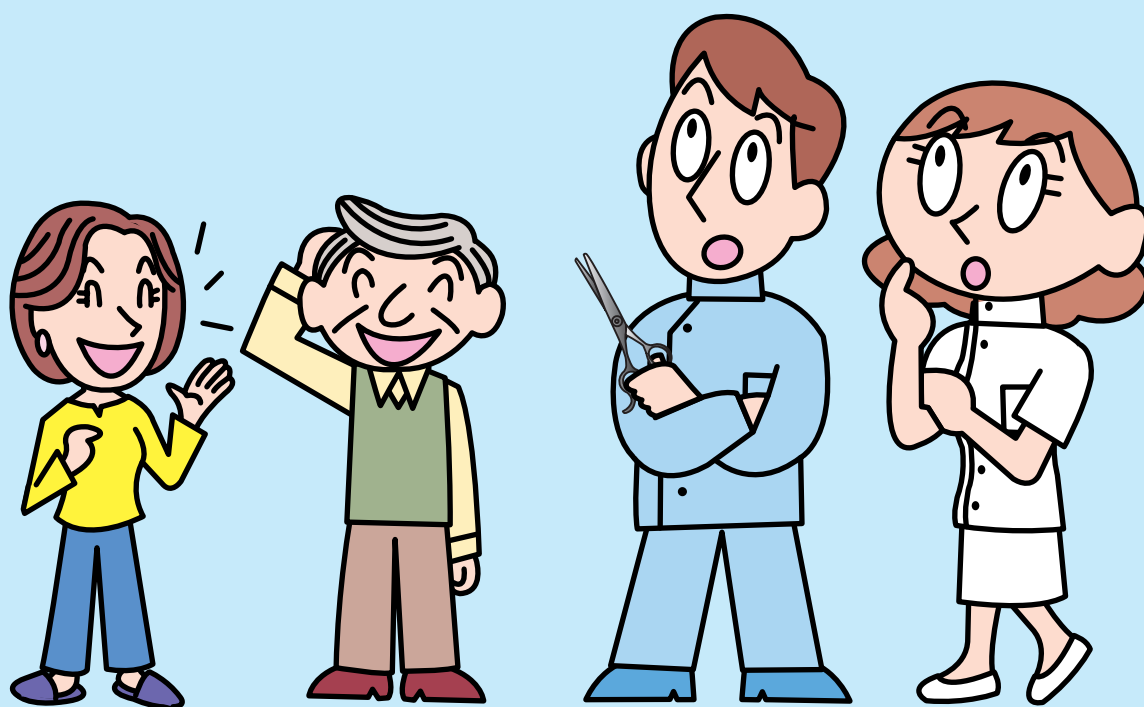


消費者からみた 理容店の「安全・安心」とは



平成21年3月

(財) 全国生活衛生営業指導センター

はじめに

昨今、食品の偽装問題などの発生もあって、消費者の「安全・安心」に対する意識、ニーズが高まってきています。一方、理容業界においては、消費者擁護を目的に標準営業約款制度（Sマーク）を通じて理容業界における「安全・安心」に取り組んでいます。

そこで、15歳以上の一般消費者2,000人を対象にアンケート調査を行い、消費者が理容店に求める「安全・安心」とは何かを調べることにしました。

消費者が理容店の「安全・安心」な店の条件と思うものと、実際に利用している理容店の実態とを比較することで、理容店が今後取り組むべき課題を明らかにすることが本調査の目的です。

本書が理容関連事業者の皆様の事業活動のなかで、消費者サービスの向上のために少しでもお役に立てれば幸いです。

平成21年3月

（財）全国生活衛生営業指導センター

理事長 山下 真 臣

消費者が理容店に求める「安全・安心」とは何か

理容師法や理容業標準営業約款等で定められている基準、および各種サービス等をもとに30項目を選び、その中で「安全・安心」な店の条件として特に必要だと思うものは何か、またそれぞれの項目について消費者が普段利用している店で取り組まれているかどうかをたずねました。

理容業の皆様が普段から取り組まれている「安全・安心」に対する取り組みと消費者の求める「安全・安心」とのギャップや、理解されない理由を考えましょう。

消費者が求める理容店の「安全・安心」

1 「サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる」

2 「わかりやすい料金表示である」

3 「店内が清潔に管理され快適である」

4 「皮膚に接する器具類は客一人ごとに消毒した清潔なものが使用されている」

5 「店員の接客対応が早い」

6 「店員は常に爪を短く切り、作業前後に手指を洗浄し、必要に応じ消毒されている」

7 「皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている」

8 「店員は病気のときには作業にあたらないようにしている」

9 「使用薬剤が客の身体や衣服につかないよう十分配慮されている」

10 「店員は顔面作業時には清潔なマスクをかけている」

11 「作業に伴って生じる毛髪等は客一人ごとに清掃されている」

12 「セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である」

13 「店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」

14 「万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる」

15 「薬品や化粧品等の使用には安全衛生に十分留意して適正に使用されている」

16 「商品や他のサービスを無理強いされない」

17 「客の個人情報が適切に管理されている」

18 「客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている」

19 「上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる」

20 「客用のケープ等は使用目的に応じて区分され、清潔なものが使用されている」

21 「仕上がったヘアスタイルを客に見せてくれる」

22 「苦情に対して親切に聞いてくれる」

23 「店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である」

24 「禁煙・分煙に配慮がなされている」

25 「冷・暖房がほどよく快適である」

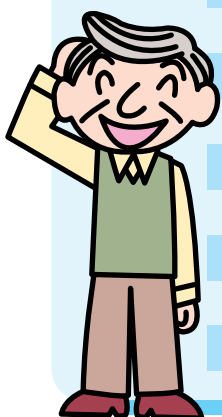
26 「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品がそろえられている」

27 「ケガの応急処置のための薬品類が常備されている」

28 「駐車場・駐輪場の設備がある」

29 「店内がバリアフリーになっている」

30 「補助犬を積極的に受け入れてくれる」

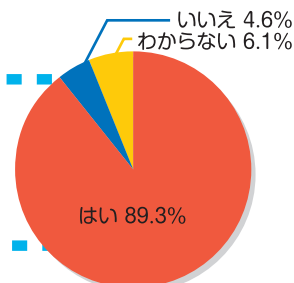


消費者の声
「安全・安心」
第1位

- 店が混んでいる時はコミュニケーションが十分取れずイメージが伝わったかどうか不安…
- 整髪料を使ってもいいかどうか事前に確認してほしい
- 店主が職人気質で客の希望を取り入れてくれないことがある
- はじめて利用する場合に自分の望む髪型等が伝えづらい

「サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる」

あなたが普段利用する理容店は、
「サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる」？



ポイント

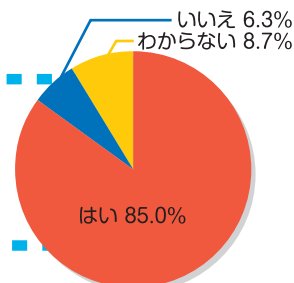
45%の人が「安全・安心」な店の条件として選んでいます。また普段利用している店でも9割の人が要望を聞いてくれると回答しています。このことから消費者は要望をきちんと聞いてくれることを望んでいると同時に、要望を聞いてもらえる店を選んで利用していることがわかります。理容技術だけでなくお客さまの要望を聞きだす・聞き取るコミュニケーション能力の向上が大切です。

消費者の声
「安全・安心」
第2位

- 店の外からでも料金がわかるといいと思う
- 「〇〇円～」とあると実際にはいくらになるのかわからず不安
- 料金がひんばんに改定されるので把握できない
- いろいろな種類のパーマがあって、割引が適用されるのかわからないが聞きづらい

「わかりやすい料金表示である」

あなたが普段利用する理容店は、
「わかりやすい料金表示である」？



ポイント

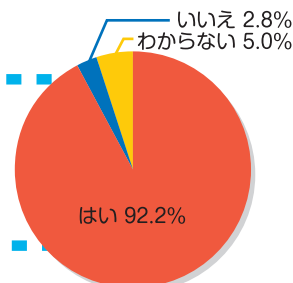
4割の人が「安全・安心」な店の必要条件として選んでいます。利用する店についても8割を超える人が「わかりやすい料金表示である」と答えています。年代による違いもあまり見られません。料金体系はわかりやすい形にしましょう。また、料金表はよく見える場所にわかりやすく掲示するようにしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第3位

- 清潔感のある店が一番！
- 店内でペットを飼っているのがイヤ！
- 洗面台などの水周りのにおいが気になる
- 外周りまできちんと掃除してあると気持ちいい

「店内が清潔に管理され快適である」

あなたが普段利用する理容店は、
「店内が清潔に管理され快適である」？



ポイント

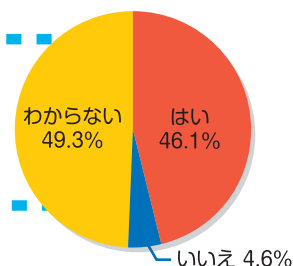
4割近い人が「安全・安心」な店の条件として選んでいます。利用する店についてもほとんどの人が「はい」と答えています。店の飼い犬についての声が複数ありました。ペットを嫌うお客さまもいらっしゃることを考慮し、清潔で快適な空間作りに努めましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第4位

- はさみやかみそり、くしなど一人ひとり消毒しているようにはみえない
- エイズや肝炎などの問題が生じないか心配
- 器具を消毒していることを客にわかるようにしてほしい

「皮膚に接する器具類は客一人ごとに消毒した清潔なものが使用されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「皮膚に接する器具類は客一人ごとに
消毒した清潔なものが使用されている」？



ポイント

3人にひとりの人が「安全・安心」な店の条件として選んでいます。注目すべき点は利用するお店について、半数の人が「わからない」と答えたことです。器具類の消毒は理容店における「安全・安心」の基本ですが、その取り組みがお客さまには見えていません。定められている方法を守って消毒を行っていることをお客さまにわかってもらえるような工夫をすることで、お客さまに「安全・安心」をアピールしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第5位

- 口の軽い店主は店の品位を落とす
- 店員同士の私語は不愉快
- 客が帰ったあとのその悪口を言っていたが不愉快
- 店主とのトークも楽しみ
- 髪を切ってもらうこと自体が気持ちいいので、あまり話しかけずにリラックスさせてほしい
- 待ち時間が長かったり、どのくらい待たされるかわからないのは困る

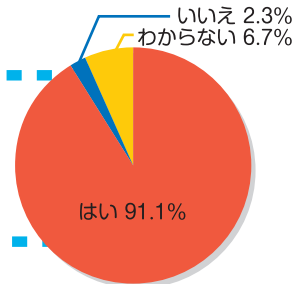
「店員の接客対応が早い」

あなたが普段利用する理容店は、
「店員の接客対応が早い」？



ポイント

利用している店について9割の人が「店員の接客対応が早い」と答えています。店の選択基準でも接客対応は上位に入っており、消費者が接客対応のよい店を選んでいることがわかります。接客対応については特に店員とお客さまの会話についての声が多く寄せられています。「会話が楽しみ」という声がある一方、「あまり話しかけないで」という声もあります。お客さまがどちらを望んでいるのかを察することも大切です。また、待ち時間についての不満の声も多く聞かれます。お客さまに不愉快な思いをさせないように一人ひとりのお客さまに対してこまやかな配慮が必要です。



消費者の声
「安全・安心」
第6位

- 事前の手洗いなど感染症の対応はほとんどやっていない
- シャンプーのとき爪を立てて洗われて頭皮が痛かった

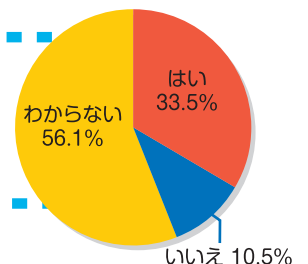
「店員は常に爪を短く切り、作業前後に手指を洗淨し、必要に応じ消毒されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「店員は常に爪を短く切り、作業前後に
手指を洗淨し、必要に応じ消毒されている」？



ポイント

普段利用している店について、半数以上の人「わからない」としています。作業前に手指を洗淨しているかどうか、消毒されているかどうかはお客さまには直接見えにくい部分です。きちんと洗淨や消毒をしていることをお客さまから見えるようにすることが、「安全・安心」な店としての信頼につながります。



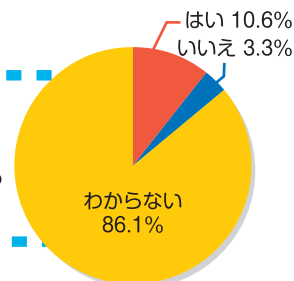
消費者の声
「安全・安心」
第7位

- 皮膚疾患のうつらない衛生的な店を求める
- 感染性の疾病への対応が心配
- 皮膚病などの伝染に対して不安を感じる

「皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている」

あなたが普段利用する理容店は、

「皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている」？



ポイント

自分が皮膚疾患のあるお客さまの後かどうか、通常はお客さまにはわかりません。普段利用するお店についてもそのことが現れており、「わからない」とした人が大多数となっています。消費者は目に見える「安全・安心」を求めています。きちんと消毒していることを分かりやすく表示する方法を考えましょう。

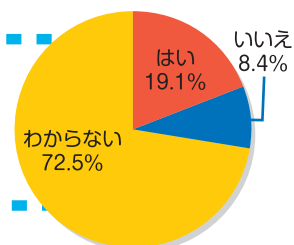
消費者の声
「安全・安心」
第8位

- 風邪を引いて咳がひどいときはマスクをしているができれば仕事をしてほしくない

「店員は病気のとときには作業にあたらないようにしている」

あなたが普段利用する理容店は、

「店員は病気のとときには作業にあたらないようにしている」？



ポイント

実際に利用している店について、7割の人が「わからない」と答えています。病気の店員にあたりいやな思いをした人でなければ、気にかけることはないでしょう。しかし、「作業にあたって」とした人も8%いました。日頃からの従業員等に対する教育や、病気に対しての対策を講じ、お客さまの信頼を得ることが重要です。

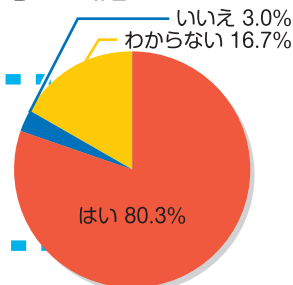
消費者の声
「安全・安心」
第9位

●白髪染めをするとき白い衣服に付着しないか心配になった

「使用薬剤が客の身体や衣服につかないよう十分配慮されている」

あなたが普段利用する理容店は、

「使用薬剤が客の身体や衣服につかないよう十分配慮されている」？



ポイント

約8割の人が「はい」と答えています。お客さまの体や大切な私物に損害を与えることがないように十分に注意しましょう。

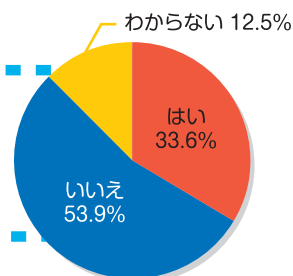
消費者の声
「安全・安心」
第10位

●店員がにんにく等の臭いがするときがある

「店員は顔面作業時には清潔なマスクをかけている」

あなたが普段利用する理容店は、

「店員は顔面作業時には清潔なマスクをかけている」？



ポイント

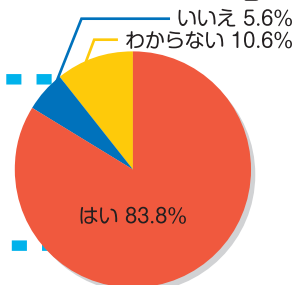
実際に利用しているお店について、半数以上が「いいえ」と答えています。しかし「安全・安心」な店の条件では上位に入っていることから、消費者は顔面作業時にきちんとマスクをかけて作業をすることを望んでいることがわかります。顔面作業時にはマスクをかけるようにしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第11位

- 席の周りに他人の毛が散らばっていて不潔
- 本の中にはさまっている毛を取ってほしい
- 床に毛が散乱していることがある

「作業に伴って生じる毛髪等は客一人ごとに清掃されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「作業に伴って生じる毛髪等は客一人ごとに清掃されている」？



ポイント

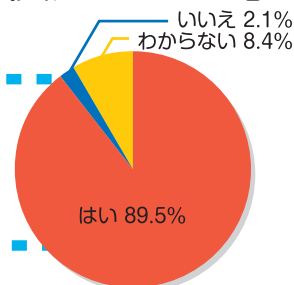
実際に利用している店について、8割をこえる人が「はい」と答えています。毛髪の不始末は床がすべり事故を引き起こすことも考えられます。また、他人の毛髪はたとえ一本でもお客さまにとっては悪い印象を与えかねません。毛髪の清掃は徹底して行うようにしたいものです。

消費者の声
「安全・安心」
第12位

- 座るシートの清潔感が大事
- 髪の毛が椅子に落ちていることがある

「セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である」

あなたが普段利用する理容店は、
「セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である」？



ポイント

9割の人が利用するお店について、「はい」と答えています。お客さまにとって作業椅子は直接身体に触れるところですので、清潔かどうかは大変気になるところです。また場合によっては作業椅子の上で長時間過ごすことにもなるので、できるだけ快適に過ごしていただけるようにしたいものです。

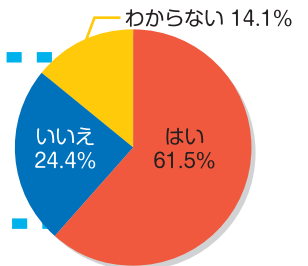
消費者の声
「安全・安心」
第13位

- 店員の身だしなみが良くないときに不安を感じた

「店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」

あなたが普段利用する理容店は、

「店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている」？



ポイント

6割の人が利用するお店について、「はい」としています。お客さまは店員の着ているものでその店の衛生面すべてを推測します。清潔感のある外衣を着用してお客様の信頼を得ましょう。

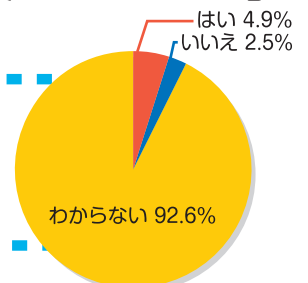
消費者の声
「安全・安心」
第14位

- ケガに対する体制がどの程度整っているのが見えない
- ヘアカラーの液でトラブルがあったときに適切に対応してくれるか気になる
- かみそりが乱暴で切れそう
- 熱いタオルを顔にあてる
- 仕上がりを確認するときめがねをかけさせようとして目を突かれそうになった
- アイロンで熱い思いをさせられたところには二度と行かない
- ヘアカラーで皮膚が荒れないか心配

「万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる」

あなたが普段利用する理容店は、

「万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる」？



ポイント

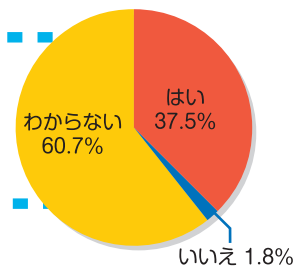
利用している店で「はい」と答えた人は4.8%しかおらず、「わからない」とした人が9割を超えました。補償があるかどうか分からないために、補償についての不安の声よりも事故そのものに対する不安の声が多く聞かれました。Sマーク登録店では「理容所事故賠償基準」として、身体に対する事故賠償額、財物に対する事故賠償額が定められています。Sマーク登録店では万が一の事故の場合には補償が受けられることをもっとPRすべきです。

消費者の声
「安全・安心」
第15位

- 使用される薬剤の知識がないので説明をしてくれれば安心だ
- パーマ液の安全性に疑問を感じる
- 染毛剤のパッチテストをしていない

「薬品や化粧品等の使用には安全衛生に十分留意して適正に使用されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「薬品や化粧品等の使用には安全衛生に
十分留意して適正に使用されている」？



ポイント

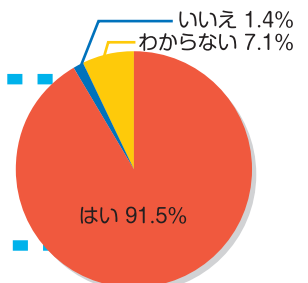
利用している店について、「はい」と答えた人は約4割弱で、残りの6割の人は「わからない」と答えています。薬剤等についての知識がないために不安を感じている消費者も多いようです。薬剤等について積極的に情報発信をすることが望まれます。

消費者の声
「安全・安心」
第16位

- 料金以外に強要される商品が高額で断れない

「商品や他のサービスを無理強いされない」

あなたが普段利用する理容店は、
「商品や他のサービスを無理強いされない」？



ポイント

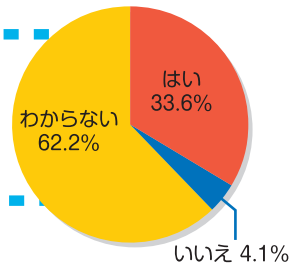
9割の人が「無理強いがない」と答えています。施術中に勧められる商品やサービスは断りにくいものです。むやみに勧誘をすることは店の信用にもかかわります。節度ある対応が求められます。

消費者の声
「安全・安心」
第17位

- 個人情報が集まる場なので十分に気をつけてほしい

「客の個人情報が適切に管理されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「客の個人情報が適切に管理されている」？



ポイント

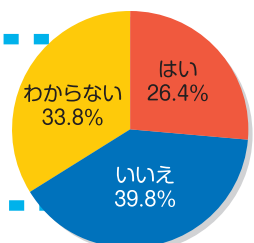
利用している店について、「はい」と答えた人は約3割で、「わからない」という人が6割でした。カルテや会員証、ポイントカードなどで個人情報を扱う場合の管理は適切に行われるべきです。これからは理容業においても個人情報保護方針を定めて店内に明示するなどの取り組みが必要でしょう。

消費者の声
「安全・安心」
第18位

- 毎回同じ注文を繰り返すのが面倒、記録してほしい
- こちらの希望を覚えてくれているようだが、しっかり記録してほしい

「客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている」？



ポイント

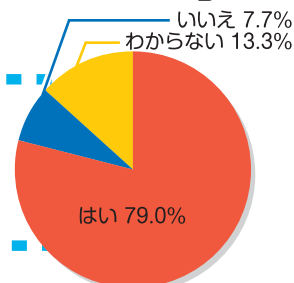
理容業においてはカルテの作成は義務付けられてはいません。しかしアレルギーに関する情報などのように店側がきちんと知っておくべき情報もあります。必要な顧客情報の収集と適切な管理を行うことが求められます。

消費者の声
「安全・安心」
第19位

- 預けたかばん等の管理が十分でないところは利用しない
- 貴重品は鍵を掛けて持ち歩くのではなく、店に管理してほしい

「上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる」

あなたが普段利用する理容店は、
「上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる」？



ポイント

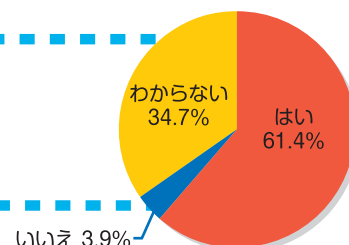
利用している店について、「はい」とした人が8割弱でした。最近は盗難等を防止するために貴重品等を鍵のかかるロッカーに入れさせ、鍵の保管はお客さまにさせるところもあるようです。荷物を預かる場合は取り違えなどのミスがないようにするのはもちろん、破損や汚れなどにも気をつけましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第20位

- タオルのにおいが臭い！！
- ケープのにおいが気になる…

「客用のケープ等は使用目的に応じて区分され、清潔なものが使用されている」

あなたが普段利用する理容店は、
「客用のケープ等は使用目的に応じて
区分され、清潔なものが使用されている」？



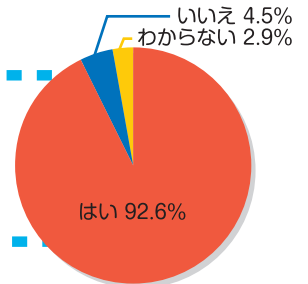
ポイント

利用している店について、「はい」と答えた人は約6割でしたが、「わからない」とした人も3割以上いました。タオルやケープの臭いが気になるという声が多くありました。匂いも清潔感の大きな要素の一つです。お客さまに不快感を与えることのないように気をつけましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第21位

「仕上がったヘアスタイルを客に見せてくれる」

あなたが普段利用する理容店は、
「仕上がったヘアスタイルを客に見せてくれる」？



ポイント

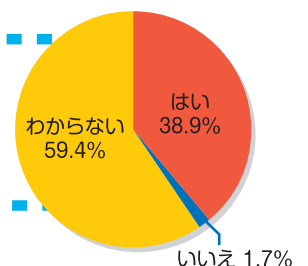
利用している店については、ほとんどの人が「はい」と答えています。後日のトラブルを防ぐためにも、できあがりの確認を行うようにしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第22位

- 耳に水が入るので洗髪後は良く拭いてほしいとその都度言っているが、改善しない
- 仕上がり確認でもっと短くといってもできないと言われた

「苦情に対して親切に聞いてくれる」

あなたが普段利用する理容店は、
「苦情に対して親切に聞いてくれる」？



ポイント

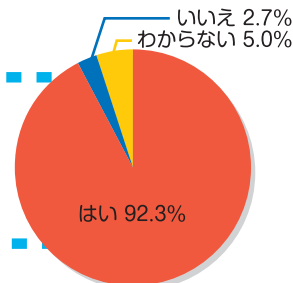
利用している店について、「はい」と答えた人は4割弱で、「わからない」の人が約6割でした。お客さまに苦情がある場合にそれをまず受け止めるのは、事業者としての責任です。事故として賠償するにしても、まずはきちんとお客さまの言い分を聞くということから始まります。後述する苦情がある際の消費者の行動についての設問では、苦情を店に伝えなかった理由として気まずくなるから我慢したという人が多くいました。日ごろから言いたいことはいえるような信頼関係、雰囲気作りを、お客さまとの間で築いていくことが重要です。

消費者の声
「安全・安心」
第23位

- 冬場締め切っているので乾燥やインフルエンザなどが心配、空気清浄器を使ってほしい
- 店内を明るく！

「店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である」

あなたが普段利用する理容店は、
「店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である」？



ポイント

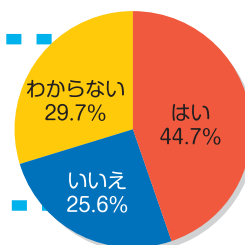
ほとんどの人が、利用している店について「はい」と答えています。理容店では臭いの強い薬品類を扱いますので、特に換気には十分な注意を払いましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第24位

- 完全禁煙を実施してほしい
- 店長がヘビースモーカーで気になる
- このご時世に禁煙をしていない店が結構ある

「禁煙・分煙に配慮がなされている」

あなたが普段利用する理容店は、
「禁煙・分煙に配慮がなされている」？



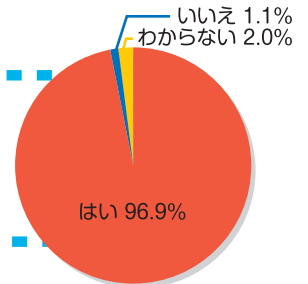
ポイント

「はい」と答えた人が4割強であるのに対して、「いいえ」と答えた人が4人に1人ありました。完全禁煙・分煙にしてほしい、店員の喫煙が気になるといった意見が多くありました。受動喫煙の防止に一層の取り組みが望まれます。

消費者の声
「安全・安心」
第25位

「冷・暖房がほどよく快適である」

あなたが普段利用する理容店は、
「冷・暖房がほどよく快適である」？



ポイント

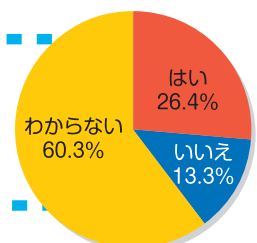
ほとんどの人が利用している店について、「はい」と答えています。しかし、シャンプー後などは特に温度に対するきめこまかな配慮が必要です。環境保護の観点からも冷・暖房の設定温度を今一度見なおしましょう。

消費者の声
「安全・安心」
第26位

- 使用しているシャンプー、整髪剤で頭皮がかぶれたり、髪の毛が抜けたりしないか心配
- 薬品薬剤が頭皮に合うか心配
- 初めて使用する薬剤は自分の体質に合うかどうか不安

「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品がそろえられている」

あなたが普段利用する理容店は、
「体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品がそろえられている」？



ポイント

利用している店について、「はい」と答えた人が4人に1人であるのに対し、「わからない」とした人がその倍以上でした。敏感肌や過敏体質の人の声では薬剤が自分に合うかどうかを非常に気にしている様子もうかがえます。刺激の少ないシャンプー等を用意していることを明示し、初めてのお客さまにはアレルギーや敏感肌でないか確認するようにしましょう。

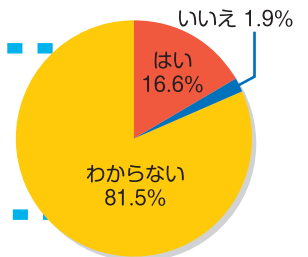
消費者の声
「安全・安心」
第27位

- ケガ等に対する応急体制がどの程度整っているのか不安
- 切り傷等どのように応急処置されているのか気になる

「ケガの応急処置のための薬品類が常備されている」

あなたが普段利用する理容店は、

「ケガの応急処置のための薬品類が常備されている」？



ポイント

利用している店について、「わからない」とした人が8割をこえています。かみそりなどでのけがのときに応急処置をちゃんとしてもらえるかどうか不安という声もありました。救急箱の常備がお客さまにわかるように工夫しましょう。

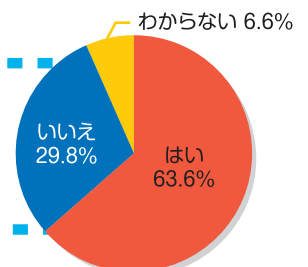
消費者の声
「安全・安心」
第28位

- 駐車場が狭い

「駐車場・駐輪場の設備がある」

あなたが普段利用する理容店は、

「駐車場・駐輪場の設備がある」？



ポイント

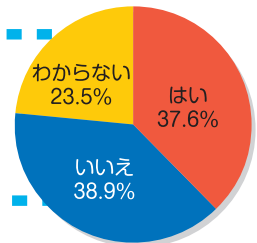
利用している店について、「はい」と答えた人は約6割で年齢による差はほとんどありません。一方で、都市部と周辺部では公共交通機関の発達状況が異なり、マイカーの重要度も全く違うため、地域的な差が非常に大きくなっています。駐車場の設備がある場合は駐車場での事故やトラブルが起きないための配慮も必要です。

消費者の声
「安全・安心」
第29位

- 年をとって体が不自由になっても利用できるか心配
- バリアフリーが必要

「店内がバリアフリーになっている」

あなたが普段利用する理容店は、
「店内がバリアフリーになっている」？



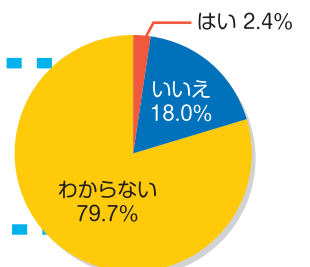
ポイント

利用している店について、「はい」と答えた人は高齢になるほど増えています。70代以上では半数が利用店は「バリアフリーになっている」と答えており、高齢者がバリアフリーの店を選んでいることがわかります。高齢のお客さまや障害のある方にも気がねなく安全に、安心して利用していただけるようにすることが求められています。

消費者の声
「安全・安心」
第30位

「補助犬を積極的に受け入れてくれる」

あなたが普段利用する理容店は、
「補助犬を積極的に受け入れてくれる」？



ポイント

利用している店について、「はい」と答えた人は2.3%で、「わからない」と答えた人が約8割でした。お客さまの目にとまるように補助犬ステッカーを貼りましょう。また、まだまだ補助犬の受け入れを積極的に行っている店は少ないようです。補助犬同伴についてまず店員が理解を深めることが必要です。

調査結果

1. 調査対象……15歳以上の一般消費者 2,000人
 なお調査票の配布割合は、10代を10%、20代～70代以上をそれぞれ15%とした。
2. 調査方法……(社)全国消費生活相談員協会会員を通じて当該年代の一般消費者にアンケート調査を依頼し、後日調査票を会員を通じて郵送により回収した。
3. 調査期間……2008年10月16日～2008年11月5日

4. 回答者の状況

(1) 性別と年代

| 性別と年代 | 計 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 |
|------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| 計 | 1652 100.0% | 154 9.3% | 209 12.7% | 233 14.1% | 232 14.0% | 289 17.5% | 290 17.6% | 232 14.0% | 13 0.8% |
| 男 (同年代に占める割合) | 1459 88.3% | 136 88.3% | 186 89.0% | 204 87.6% | 214 92.2% | 264 91.3% | 251 86.6% | 201 86.6% | 3 23.1% |
| 女 (同年代に占める割合) | 145 8.8% | 17 11.0% | 23 11.0% | 19 8.2% | 13 5.6% | 20 6.9% | 30 10.3% | 22 9.5% | 1 7.7% |
| 無回答 | 48 2.9% | 1 0.6% | 0 0.0% | 10 4.3% | 5 2.2% | 5 1.7% | 9 3.1% | 9 3.9% | 9 69.2% |

(2) 居住地域

| 項目 | 人 | % | 項目 | 人 | % | 項目 | 人 | % |
|--------|-----|-------|-----|-----|-------|--------|------|------|
| 北海道・東北 | 185 | 11.2% | 関東 | 559 | 33.8% | 甲信越・北陸 | 120 | 7.3% |
| 北海道 | 104 | 6.3% | 茨城 | 29 | 1.8% | 新潟 | 3 | 0.2% |
| 青森 | 6 | 0.4% | 栃木 | 31 | 1.9% | 富山 | 43 | 2.6% |
| 岩手 | 13 | 0.8% | 群馬 | 10 | 0.6% | 石川 | 27 | 1.6% |
| 宮城 | 37 | 2.2% | 埼玉 | 84 | 5.1% | 福井 | 39 | 2.4% |
| 秋田 | 5 | 0.3% | 千葉 | 77 | 4.7% | 山梨 | 3 | 0.2% |
| 山形 | 8 | 0.5% | 東京 | 198 | 12.0% | 長野 | 5 | 0.3% |
| 福島 | 12 | 0.7% | 神奈川 | 130 | 7.9% | | | |
| 東海 | 168 | 10.2% | 近畿 | 336 | 20.3% | 中国・四国 | 77 | 4.7% |
| 岐阜 | 17 | 1.0% | 滋賀 | 15 | 0.9% | 鳥取 | 4 | 0.2% |
| 静岡 | 37 | 2.2% | 京都 | 38 | 2.3% | 島根 | 4 | 0.2% |
| 愛知 | 99 | 6.0% | 大阪 | 140 | 8.5% | 岡山 | 11 | 0.7% |
| 三重 | 15 | 0.9% | 兵庫 | 105 | 6.4% | 広島 | 23 | 1.4% |
| 九州・沖縄 | 191 | 11.6% | 奈良 | 33 | 2.0% | 山口 | 7 | 0.4% |
| 福岡 | 75 | 4.5% | 和歌山 | 5 | 0.3% | 徳島 | 1 | 0.1% |
| 佐賀 | 27 | 1.6% | | | 香川 | 8 | 0.5% | |
| 長崎 | 19 | 1.2% | | | 愛媛 | 9 | 0.5% | |
| 熊本 | 15 | 0.9% | | | 高知 | 10 | 0.6% | |
| 大分 | 11 | 0.7% | | | | | | |
| 宮崎 | 4 | 0.2% | | | 無回答 | 16 | 1.0% | |
| 鹿児島 | 29 | 1.8% | | | | | | |
| 沖縄 | 11 | 0.7% | | | | | | |

5. 理容店の利用頻度と支出額

【1年間の利用頻度】

| 年間平均回数 | 人 | % |
|--------|-----|-------|
| 1 | 6 | 0.4% |
| 1.5 | 1 | 0.1% |
| 2 | 16 | 1.0% |
| 3 | 37 | 2.2% |
| 4 | 122 | 7.4% |
| 4.5 | 2 | 0.1% |
| 5 | 125 | 7.6% |
| 5.5 | 3 | 0.2% |
| 6 | 327 | 19.8% |
| 6.5 | 3 | 0.2% |
| 7 | 57 | 3.5% |
| 7.5 | 2 | 0.1% |
| 8 | 143 | 8.7% |
| 8.5 | 1 | 0.1% |
| 9 | 32 | 1.9% |
| 10 | 221 | 13.4% |

| 年間平均回数 | 人 | % |
|--------|------|--------|
| 11 | 25 | 1.5% |
| 11.5 | 1 | 0.1% |
| 12 | 459 | 27.8% |
| 13 | 11 | 0.7% |
| 13.5 | 1 | 0.1% |
| 14 | 7 | 0.4% |
| 15 | 22 | 1.3% |
| 16 | 2 | 0.1% |
| 17 | 1 | 0.1% |
| 18 | 6 | 0.4% |
| 20 | 7 | 0.4% |
| 24 | 6 | 0.4% |
| 26 | 1 | 0.1% |
| 30 | 1 | 0.1% |
| 無回答 | 4 | 0.2% |
| 計 | 1652 | 100.0% |

平均利用頻度
8.6回／年

【1回当たりの支出額】

| 項目 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 | 計 | % |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|--------|
| 1,000円未満 | | | 1 | | 1 | | 1 | | 3 | 0.2% |
| 1,000円以上3,000円未満 | 72 | 63 | 77 | 70 | 103 | 118 | 88 | 5 | 596 | 36.1% |
| 3,000円以上5,000円未満 | 70 | 120 | 138 | 144 | 157 | 139 | 126 | 7 | 901 | 54.5% |
| 5,000円以上10,000円未満 | 10 | 25 | 15 | 18 | 26 | 32 | 17 | 1 | 144 | 8.7% |
| 無回答 | 2 | 1 | 2 | | 2 | 1 | | | 8 | 0.5% |
| 計 | 154 | 209 | 233 | 232 | 289 | 290 | 232 | 13 | 1652 | 100.0% |

| | |
|-----|---------|
| 平均額 | 3,135 円 |
|-----|---------|

6. 理容店の選択基準（複数回答）

| 順位 | 項目 | 人 | % | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 年代無回答 |
|----|--------------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|
| 1 | 所在地の利便性 | 895 | 54.2% | 76 | 104 | 103 | 127 | 164 | 169 | 146 | 6 |
| 2 | 価格・料金 | 860 | 52.1% | 88 | 119 | 120 | 114 | 140 | 155 | 115 | 9 |
| 3 | 技術やセンス | 709 | 42.9% | 71 | 111 | 114 | 104 | 115 | 106 | 83 | 5 |
| 4 | 接客対応 | 687 | 41.6% | 48 | 96 | 104 | 102 | 106 | 116 | 112 | 3 |
| 5 | 店の雰囲気 | 608 | 36.8% | 66 | 89 | 93 | 85 | 92 | 102 | 81 | 0 |
| 6 | 衛生的かどうか | 484 | 29.3% | 29 | 42 | 65 | 71 | 84 | 112 | 79 | 2 |
| 7 | 仕上がり早い | 429 | 26.0% | 34 | 36 | 59 | 56 | 78 | 89 | 74 | 3 |
| 8 | 安全性 | 242 | 14.6% | 25 | 25 | 22 | 27 | 40 | 45 | 56 | 2 |
| 9 | 予約制度がある | 210 | 12.7% | 15 | 29 | 30 | 29 | 34 | 36 | 36 | 1 |
| 10 | その他 | 183 | 11.1% | 9 | 19 | 31 | 24 | 28 | 40 | 30 | 2 |
| 11 | 評判 | 119 | 7.2% | 26 | 29 | 15 | 5 | 13 | 10 | 20 | 1 |
| 12 | 施設や設備 | 112 | 6.8% | 12 | 15 | 16 | 7 | 16 | 22 | 23 | 1 |
| 13 | 分煙・禁煙対策 | 62 | 3.8% | 6 | 5 | 8 | 6 | 6 | 16 | 15 | 0 |
| 14 | Sマーク登録店 | 37 | 2.2% | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 | 11 | 6 | 1 |
| 15 | 広告やチラシ | 16 | 1.0% | 4 | 7 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 16 | 省エネ等環境問題への配慮 | 4 | 0.2% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| 17 | 補助犬の受け入れ体制 | 1 | 0.1% | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

7. Sマークについて

【Sマークの認知度】

| 項目 | % | 人 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 |
|-----------|--------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| 意味まで知っている | 5.3% | 88 | 6 | 6 | 10 | 10 | 17 | 24 | 14 | 1 |
| 存在は知っている | 23.2% | 384 | 16 | 44 | 73 | 62 | 63 | 66 | 53 | 7 |
| 知らない | 71.2% | 1176 | 132 | 157 | 151 | 160 | 209 | 198 | 164 | 5 |
| 無回答 | 0.2% | 4 | | | | | | | | |
| 計 | 100.0% | 1652 | | | | | | | | |

【利用している店はSマーク登録店かどうか】

| 項目 | % | 人 | 10代 | 20代 | 30代 | 40代 | 50代 | 60代 | 70代以上 | 無回答 |
|-----------|--------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| Sマーク店 | 12.7% | 210 | 13 | 17 | 30 | 28 | 42 | 41 | 35 | 4 |
| Sマーク店ではない | 3.1% | 51 | | 2 | 3 | 9 | 12 | 16 | 8 | 1 |
| わからない | 83.6% | 1381 | 141 | 188 | 200 | 193 | 235 | 231 | 186 | 7 |
| 無回答 | 0.6% | 10 | | | | | | | | |
| 計 | 100.0% | 1652 | | | | | | | | |

| | 北海道・東北 | 関東 | 甲信越・北陸 | 東海 | 近畿 | 中国・四国 | 九州・沖縄 | 無回答 |
|--|--------|-----|--------|-----|-----|-------|-------|-----|
| | 30 | 69 | 18 | 17 | 37 | 8 | 30 | 1 |
| | 7 | 27 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 1 |
| | 145 | 460 | 99 | 147 | 291 | 68 | 158 | 13 |

8. 「安全・安心」な店に必要な条件と約款等・各種サービスの実施状況

【以下の項目について「安全・安心」な店の条件として絶対に必要だと思うものはどれか（5つ以内回答可）、またそれぞれの項目について、普段利用している店では実施されているか】

| 順位 | 項目 | 人 | % | はい | いいえ | わからない |
|-----|--------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|
| 1位 | サービス前に客の要望を十分に聞いてくれる | 757 | 45.4% | 89.3% | 4.6% | 6.1% |
| 2位 | 分かりやすい料金表示である | 680 | 40.8% | 85.0% | 6.3% | 8.7% |
| 3位 | 店内が清潔に管理され快適である | 620 | 37.2% | 92.2% | 2.8% | 5.0% |
| 4位 | 皮膚に接する器具類は客1人ごとに消毒した清潔なものが使用されている | 555 | 33.3% | 46.1% | 4.6% | 49.3% |
| 5位 | 店員の接客態度が快い | 506 | 30.4% | 91.1% | 2.3% | 6.7% |
| 6位 | 店員は常に爪を短く切り、作業前後に手指を洗浄し、必要に応じ消毒されている | 325 | 19.5% | 33.5% | 10.5% | 56.1% |
| 7位 | 皮膚疾患のある客の後は手指や器具等が特に丁寧に消毒されている | 270 | 16.2% | 10.6% | 3.3% | 86.1% |
| 8位 | 店員は風邪等をはじめ、病気時には作業にあたらぬ | 260 | 15.6% | 19.1% | 8.4% | 72.5% |
| 9位 | 使用薬剤が客の身体や衣服に付着しないよう十分配慮されている | 242 | 14.5% | 80.3% | 3.0% | 16.7% |
| 10位 | 店員は顔面作業時には清潔なマスクをかけている | 212 | 12.7% | 33.6% | 53.9% | 12.5% |
| 11位 | 作業に伴って生ずる毛髪等は客1人ごとに清掃されている | 205 | 12.3% | 83.8% | 5.6% | 10.6% |
| 12位 | セットやシャンプー等の作業椅子が清潔であり快適である | 191 | 11.5% | 89.5% | 2.1% | 8.4% |
| 13位 | 店員は汚れが目立ちやすい清潔な外衣を着ている | 188 | 11.3% | 61.5% | 24.4% | 14.1% |
| 14位 | 万が一の事故で、店側に責任がある場合損害賠償してくれる | 186 | 11.2% | 4.9% | 2.5% | 92.6% |
| 15位 | 薬品や化粧品等の使用には安全衛生に十分留意して適正に使用されている | 180 | 10.8% | 37.5% | 1.8% | 60.7% |
| 16位 | 商品や他のサービスの利用を無理強いされない | 176 | 10.6% | 91.5% | 1.4% | 7.1% |
| 17位 | 客の個人情報適切に管理されている | 175 | 10.5% | 33.6% | 4.1% | 62.2% |
| 18位 | 客の髪質・利用履歴・施術結果等、必要事項が記録されている | 173 | 10.4% | 26.4% | 39.8% | 33.8% |
| 19位 | 上着類やかばん等の預けたものを適切に保管してくれる | 171 | 10.3% | 79.0% | 7.7% | 13.3% |
| 20位 | 客用のケープ等は使用目的に応じて区分され、清潔なものが使用されている | 168 | 10.1% | 61.4% | 3.9% | 34.7% |
| 21位 | 仕上がったヘアスタイルを、客に見せてくれる | 165 | 9.9% | 92.6% | 4.5% | 2.9% |
| 22位 | 苦情に対して親切に聞いてくれる | 154 | 9.2% | 38.9% | 1.7% | 59.4% |
| 23位 | 店内は採光、照明、換気が十分になされ快適である | 149 | 8.9% | 92.3% | 2.7% | 5.0% |
| 24位 | 禁煙・分煙に配慮がなされている | 144 | 8.6% | 44.7% | 25.6% | 29.7% |
| 25位 | 冷・暖房がほどよく快適である | 137 | 8.2% | 96.9% | 1.1% | 2.0% |
| 26位 | 体質に合ったシャンプーやパーマ液、化粧品等が揃えられている | 112 | 6.7% | 26.4% | 13.3% | 60.3% |
| 27位 | ケガの救急処置に必要な薬品・衛生材料が常備されている | 80 | 4.8% | 16.6% | 1.9% | 81.5% |
| 28位 | 駐車場・駐輪場の設備がある | 80 | 4.8% | 63.6% | 29.8% | 6.6% |
| 29位 | 店内がバリアフリーになっている | 35 | 2.1% | 37.6% | 38.9% | 23.5% |
| 30位 | 補助犬（盲導犬・聴導犬・介助犬）を積極的に受け入れてくれる | 12 | 0.7% | 2.4% | 18.0% | 79.7% |

9. 理容店でのトラブルについて

【今までに理容店でトラブルがあったり不満に思ったことがあるかどうか】

| 1回当たりの支出額 | 総人数 | ある | | ない | |
|-------------------|------|-----|-------|------|-------|
| | | 人数 | % | 人数 | % |
| 1,000円未満 | 3 | 1 | 33.3% | 2 | 66.7% |
| 1,000円以上3,000円未満 | 596 | 68 | 11.4% | 528 | 88.6% |
| 3,000円以上5,000円未満 | 901 | 97 | 10.8% | 804 | 89.2% |
| 5,000円以上10,000円未満 | 144 | 36 | 25.0% | 108 | 75.0% |
| 無回答 | 8 | 2 | 25.0% | 6 | 75.0% |
| 計 | 1652 | 204 | 12.3% | 1448 | 87.7% |

【苦情の申し出先】

| 項目 | 人 | % |
|-----------|-----|--------|
| a 店 | 88 | 26.6% |
| b 消費者センター | 3 | 0.9% |
| c 業界団体 | 1 | 0.3% |
| d 保健所等 | 0 | 0.0% |
| 伝えなかった | 239 | 72.2% |
| 計 | 331 | 100.0% |

10. 店を利用する上で不安に思うこと、気がついたこと

具体的な記を書いた人は476人おり、以下にその主なものをまとめた。

〈衛生〉 58件

- ・皮膚に接する器具の消毒がきちんとなされているか
- ・感染症の対応はほとんどやっていない
- ・タオルやケープの臭いが気になる
- ・本の中に挟まっている髪の毛をとってほしい
- ・店内に犬がいたことがある 等

〈接客対応〉 39件

- ・必要以上に話しかけなくてもよい
- ・個人のことに立ち入り過ぎないように配慮がほしい
- ・店員が寡黙で乱暴に扱われると不安
- ・サービスだけでなく店主とのトークも楽しみ 等

〈技術・センス〉 33件

- ・理容師によって技術に差がある
- ・仕上がりが雑な時がある
- ・洗髪の時、耳に水が入らないよう気をつけてほしい
- ・昔風の髪型しか知らない 等

〈料金〉 32件

- ・料金が店内に表示されていない
- ・料金が頻繁に改正されるので、よく把握できない
- ・料金が分かりにくい。カット1,000円の看板があるが、実際には洗髪やひげそりを頼むと4,000円くらいになってしまう
- ・店内に入らなくても料金が分かるようにしてほしい 等

〈危害・危険〉 24件

- ・カミソリを使うときの安全性
- ・怪我等に対する応急処置や安全管理について不安
- ・熱いタオルをかぶせられた
- ・ひげそりの時、カミソリで誤って出血したとき 等

〈要望聴取〉 23件

- ・希望通りの髪型にしてくれるか
- ・自分の要望を言いやすいか
- ・自分の髪質や好みを把握してくれるか 等

〈時間〉 18件

- ・待ち時間が長い
- ・予約しているのに待たされた
- ・順番がわからない
- ・休日がよくわからない 等

〈低料金の店〉 16件

- ・低価格のため仕上がりが早い。その為技術とセンスに欠ける点があるように思う
- ・主に千円カットを利用しているので、一定以上のサービスであれば納得できる
- ・安い店なので器具の消毒はしているのか不安。タオルが臭い
- ・最近は時間単位で料金設定している店が多く、早さを重視する反面、利用者の要望が伝わりにくいところがある 等

〈禁煙・分煙〉 12件

- ・禁煙にしてほしい
- ・分煙を徹底してほしい 等

〈担当者・店員〉 11件

- ・店員がよく変わる
- ・作業ごとに担当者が変わると不安になる
- ・顧客に対して担当者が決まっているのは安心できる 等

〈サービス内容〉 8件

- ・理容後の肩や頭のマッサージが快い
- ・全ての店で顔をそってほしい
- ・カミソリはいらない
- ・ポイントサービスがわかりにくい
- ・洗髪を好まないためカットのみの店を利用 等

〈施設・設備〉 7件

- ・駐車場がある方がよい
- ・待合席の広さや居心地の良さ、トイレの位置が気になる
- ・外回りもきちんと清掃していて気持ちが良い 等

〈使用薬剤〉 7件

- ・使用するシャンプーや薬剤が安全なものか不安に思う
- ・使用薬剤が頭皮に合うか心配
- ・使用薬剤の知識が乏しいので、説明があれば安心して利用できる 等

〈クレーム対応〉 5件

- ・思い通りのスタイルにならない時の対処
- ・おつりを間違えていたのを夜になって気が付き苦情を伝えたところ、代金を家まで持って来てくれた 等

〈情報管理〉 4件

- ・個人情報が集まる場なので気をつけてほしい 等

〈貴重品管理〉 2件

- ・貴重品は鍵をかけて客が持ち歩くのではなく、店に管理してほしい 等

〈広告・情報〉 2件

- ・店の情報を得る機会がほとんどないので転居した後などに困ったことがある 等

〈Sマーク〉 2件

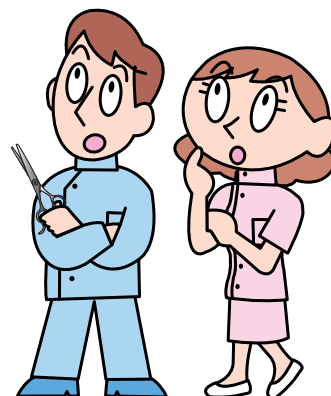
- ・Sマークのことは知らなかった。店選びの目安にしたい人は多いと思うので広く広報してほしい 等

〈勧誘〉 1件

- ・料金以外に強要される商品が高額で断れない

〈その他〉 29件

- ・店主が高齢なのでやめられるといくところに困る
- ・全員が資格を持っているのか
- ・外から店内が見えると入店しやすい
- ・店により技術や料金が違うので慣れた店以外は行きにくい
- ・経営のことも考えると料金に見合ったサービスをして客が納得しているのなら良いと思う 等



Sマークの周知について

「Sマークを知っている」と答えた人は、その意味まで知っている人、マークの存在は知っている人を合わせても約3割しかなく、7割の人がSマークを知らないと答えています。また、実際に利用している店がSマーク登録店であるかどうかをたずねたところ「Sマーク登録店である」と答えた人は約12%でした。Sマーク登録店ではないと答えた人の割合はきわめて低く、残り8割以上の方が自分の利用している店がSマーク登録店かどうか分からないと答えています。店の選択基準としてSマーク登録店であることを選んだ人も2.2%しかありません。このことからSマークに対する認知度、関心度がともにきわめて低いことがわかります。しかし消費者の声として、今回のアンケートに答えてみて初めて感染症などの恐れが常にあることに気づいた、Sマークのことについてもっと知りたいという意見もありました。また今回の調査では、消費者には器具類の消毒や手指の洗浄、薬品や化粧品等の適正使用、マスクの着用など、安全衛生面での不安が強くあることや、万が一の事故の場合はきちんとした補償が受けられるとっていないことがわかりました。Sマーク登録店では安心・清潔・安全の3つを約束しています。「安全・安心」のための取り組みを消費者に知り理解してもらうことが急務です。



安全・安心を
約束する
3つのS

Safety…安全であること

Sマーク登録店は、万一事故が発生した場合、事故賠償基準に基づいて賠償が行えるよう、損害賠償責任保険に加入しています。

Sanitation…清潔であること

Sマーク登録店は、衛生的なサービスを提供出来るよう、営業施設又は、設備についての基準を定めています。

Standard…安心であること

Sマーク登録店は、標準的なサービスを提供出来るよう、提供する役務の内容、基準を細かに定めています。

安全・安心を約束するSマークに登録しましょう