
生活衛生関係営業業種における 苦情・相談の実態調査 報告書

【令和5年度】

令和6年7月

公益財団法人

宮城県生活衛生営業指導センター

令和５年度 苦情・相談等実態調査報告書

1. 苦情・相談件数の推移等 (別表１ 苦情相談件数 P3～)

- ・ 令和５年度の苦情相談件数は、前年度より増加し４９９件(前年度３８５件)となっている。
- ・ 苦情相談窓口別件数は、①仙台市保健所(支所)、②県内各市、③県保健所と例年とほぼ同様の順番となっている。
- ・ 苦情相談の大半は市部の生活衛生関係業者(以下、「生衛業者」と言う。)に対するものであり、その大部分は仙台市の生衛業者に対する苦情相談となっている。
- ・ 業種別苦情相談件数の構成比率は、約半数が①飲食業であり、次いで②ホテル・旅館業、②クリーニング業、③美容業となっている。
- ・ 公衆浴場、食肉販売業の苦情相談件数が顕著に増加し、ホテル旅館業、飲食業、理容業でも増加が認められた。

(苦情・相談件数)

年度／区分	生衛業 全 体	左の内訳 苦情・相談の多い業種						
		理容業	美容業	クリーニング	ホテル旅館	公衆浴場	食肉販売業	飲食業
令和３年度計	337	9	62	52	32	7	15	160
構成比	100.0%	2.7%	18.4%	15.4%	9.5%	2.1%	4.5%	47.5%
令和４年度計	385	7	49	52	40	6	7	224
前年度比	114.2%	77.8%	79.0%	100.0%	125.0%	85.7%	46.7%	140.0%
構成比	100.0%	1.8%	12.7%	13.5%	10.4%	1.6%	1.8%	58.2%
令和５年度計	499	8	46	51	55	30	15	294
前年度比	129.6%	114.3%	93.9%	98.1%	137.5%	500.0%	214.3%	131.3%
構成比	100.0%	1.6%	9.2%	10.2%	11.0%	6.0%	3.0%	58.9%

2. 苦情・相談事例の特徴等 (別表２ 窓口別相談事例 P12～)

1) 市町村消費生活相談窓口寄せられた事例

- ・ クリーニング所や脱毛サロンの閉店に伴うトラブルや賠償に関する苦情・相談が多かった。なお、脱毛サロンやエステ店は美容所(美容師法による要届出施設)でない場合も多いが報告のあった分はそのまま計上している。

2) 仙台市、宮城県消費生活センターに寄せられた事例

- ・ クリーニング所での仕上げや美容所での施術内容、ホテル旅館や飲食業でのキャンセル料、食肉販売業での量目不足や表示などへの苦情・相談が多かった。

3) 仙台市、宮城県保健所に寄せられた事例

- ・ 飲食業や公衆浴場での衛生管理や健康被害に関する苦情が多く、また美容所での衛生管理や施術に関しての苦情・相談などがあった。
- ・ 県、市保健所は、衛生管理に係る苦情相談事例では店舗に対する立ち入り調査、行政指導を実施している。

4) 生活衛生同業組合(以下、「生衛組合」と言う。)及び指導センターに寄せられた事例

- ・ 基本的には組合員の店舗を対象にしているが、クリーニングに係る賠償や技術的な相談があった。また、社交飲食業組合では、客引きやぼったくりの苦情には警察と連携して対応している。
- ・ 指導センターには、納得出来ないという相談が多く、関係法令や賠償基準の説明を行い、合わせて組合員の店舗を利用するよう啓発している。

3. 生活衛生関係営業に係る苦情・相談等の問題点、課題等に関する意見

- ・ 全身脱毛に関する契約問題
(1)施術中の追加契約(化粧品への押し売りや過量販売)
(2)高額なコースへの誘導
(3)クレジットカードや信販会社との契約(施術ごとの支払いへ)
(契約を取ってしまえばという風潮の是正) 【市町村】
- ・ ホテル・旅館業はコロナ禍で旅館業を維持することが困難であったと思われるが、昨年5月から新型コロナウイルス感染症の位置付けが変更され、インターネットからの予約サイトやインバウンドで海外からの観光客が増加している傾向があり、様々なお客様から意見を頂戴する機会が多くなっていると思われる 【市町村】
- ・ 美容室での施術においては、施術への不満や施術に伴う事故等で利用者から訴えられることも常に念頭に置く必要があると思う。今回マツエクの相談を受けたが、美容室側が守りに入り、警察等に「消費者に脅されている」と連絡したため消費者は泣き寝入りしたという事例だった【市町村】
- ・ 異物混入による苦情については、食物由来のもの及び毛髪等も含むが、苦情相談では多い傾向にある【保健所】
- ・ 苦情内容が非組合員の店の場合は、組合としては対応ができない【組合】
- ・ 「接客態度が悪い」、「健康被害を賠償してほしい」など衛生管理に関する以外の苦情についても、保健所に対応を求められることがある【保健所】

4. 苦情等における生活衛生同業組合、指導センターの役割、要望等に関する意見

- ・ 顧客に対しての無理な販売や過量販売の注意を呼び掛けるポスターの配布 【市町村】
- ・ お客様の信頼を損なわないよう、施設の衛生管理等、苦情処理等にも十分に配慮してほしいと要望したい 【市町村】
- ・ 例年生衛業に係る苦情・相談等はないが、今後相談が増える可能性も考えられることから、相談員を対象とした研修等を行ってほしい。(生衛業は保健所の許可や届出が必要であり、関係業法による衛生的な規制や指導を受けているため、専門的な知識を消費生活相談員も有する必要がある【市町村】
- ・ HACCPの義務化及び食品衛生責任者の責務を意識した業務を遂行していただきたい【保健所】
- ・ 接客や被害賠償についての窓口として対応していただけると良い【保健所】

5. 考察、まとめ(今後の対応策等)

- ・ 生衛業は、保健所の許可や届出が必要であり関係業法による衛生的な規制や指導を受けている。また、市町村や県の消費生活相談窓口は金銭的な補償などの場合必要に応じて専門家による法律相談を行っている。そのため、特に健康被害に関わる苦情や法律的な解決が必要な場合、また専門的知識が必要な苦情相談に対しては、関係機関が連携(協力、助言、指導)して対応することが必要と考えられる。
- ・ 生衛組合では、日ごろから組合員に対し、技術向上の研修や情報交換、また標準営業約款登録の促進などトラブル発生の未然防止や発生時の適正な補償等を行う事業を行っている。そのため、苦情・相談への適切な対応の点からも保健所、指導センター、生衛組合が連携して組合加入の促進を図ることが重要である。
- ・ 一方で、最近では過大な要求や恫喝・いやがらせなどのカスタマーハラスメント(カスハラ)の事例も認められることから、生衛業者は予め経営者や従業員を守るための対策を準備することも必要になっている。
- ・ 当センターでは毎年度新規の開業者へのダイレクトメールの送付や、保健所の窓口パンフレットを配架するなど、低利融資や経営相談など組合加入のメリットも紹介し加入促進を行っており、引き続き加入率の向上に努めていく。他、「苦情・相談の実態調査報告書」の発信や、行政機関と生衛組合の密接な情報交換などにより、今後も利用者の方々と生活衛生関係営業者とのトラブルの未然防止及び円満解決のための事業を実施していきます。

令和3年度～令和5年度 相談窓口別 苦情・相談件数

別表 1

相談窓口	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル 旅館	公衆 浴場	興行場	食肉販売業	飲食業	計
県内各市	R3	2	15	24	12	0	0	9	21	83
	R4	4	24	19	15	1	0	4	37	104
	R5	5	29	28	21	1	0	1	49	134
県内各町村	R3	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	R4	0	0	2	0	0	0	0	0	2
	R5	0	2	1	0	0	0	0	2	5
県消費生活センター・県民サービスセンター	R3	3	18	23	17	2	0	3	14	80
	R4	3	15	22	17	1	0	1	11	70
	R5	0	5	14	17	3	0	12	33	84
仙台市保健所	R3	2	1	0	0	2	0	2	98	105
	R4	0	3	2	1	4	0	1	129	140
	R5	2	3	1	3	23	0	2	137	171
県保健所	R3	2	2	0	3	3	0	1	27	38
	R4	0	4	2	7	0	0	1	47	61
	R5	1	3	2	13	2	0	0	70	91
生活衛生 同業組合・ 指導センター	R3	0	26	4	0	0	0	0	0	30
	R4	0	3	5	0	0	0	0	0	8
	R5	0	4	5	1	1	0	0	3	14
令和3年度		9	62	52	32	7	0	15	160	337
構 成 比		2.7%	18.4%	15.4%	9.5%	2.1%	0.0%	4.5%	47.5%	100.0%
令和4年度計		7	49	52	40	6	0	7	224	385
前 年 比		77.8%	79.0%	100.0%	125.0%	85.7%	—	46.7%	140.0%	114.2%
構 成 比		1.8%	12.7%	13.5%	10.4%	1.6%	0.0%	1.8%	58.2%	100.0%
令和5年度計		8	46	51	55	30	0	15	294	499
前 年 比		114.3%	93.9%	98.1%	137.5%	500.0%	—	214.3%	131.3%	129.6%
構 成 比		1.6%	9.2%	10.2%	11.0%	6.0%	0.0%	3.0%	58.9%	100.0%

市町村消費生活相談窓口
令和３年度～令和５年度 苦情・相談件数

市町村	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル 旅館	公衆浴場	興行場	食肉販売 業	飲食業	年度計
仙台市 消費生活センター	R3	1	8	15	11			7	16	58
	R4	3	14	15	13	1		2	35	83
	R5	5	14	21	19	1		1	40	101
石巻市 保健福祉部総合相談センター	R3			1					2	3
	R4	1	1	2	1				2	7
	R5			3					2	5
塩竈市 産業建設部商工観光課	R3		2	1					1	4
	R4		6					1		7
	R5		2							2
気仙沼市 消費生活センター	R3									
	R4									
	R5		2							2
白石市 消費生活相談室	R3									
	R4									
	R5									
名取市 企画部市民協働課	R3		1	3						4
	R4		1	2						3
	R5							1		1
角田市 市民福祉部生活環境課	R元									
	R3									
	R5									
多賀城市 総務部地域コミュニティ課	R3									
	R4									
	R5			1					1	2
岩沼市 市民経済部商工観光課	R3									
	R4									
	R5		4							4
登米市 市民生活部市民生活課	R3	1								1
	R4									
	R5		1							1

[illegible]

市町村	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル 旅館	公衆浴場	興行場	食肉販売 業	飲食業	年度計
亘理町 町民生活課	R3									
	R4									
	R5			1					1	2
山元町 町民生活課	R3									
	R4									
	R5									
松島町 産業観光課	R3									
	R4									
	R5									
利府町 商工観光課	R3									
	R4									
	R5									
七ヶ浜町 産業課	R3									
	R4									
	R5									
大和町 総務課	R3									
	R4									
	R5									
大郷町 農政商工課	R3									
	R4									
	R5									
大衡村 住民生活課	R3									
	R4									
	R5									
色麻町 町民生活課	R3									
	R4									
	R5									
加美町 産業振興課	R3			1						1
	R4			1						1
	R5		1							1

市町村	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル 旅館	公衆浴場	興行場	食肉販売 業	飲食業	年度計
涌谷町 町民生活課	R3									
	R4			1						1
	R5									
美里町 町民生活課	R3									
	R4									
	R5		1						1	2
女川町 産業振興課	R3									
	R4									
	R5									
南三陸町 商工観光課	R3									
	R4									
	R5									
令和3年度		2	15	25	12			9	21	84
令和4年度		4	24	21	15	1		4	37	106
令和5年度		5	31	29	21	1		1	51	139

消費生活センター、県民サービスセンター
令和3年度～令和5年度 苦情・相談件数

機関名	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル 旅館	公衆浴場	興行場	食肉販売 業	飲食業	年度計
宮城県消費生活センター (県庁1階)	R3	2	17	21	17	2		2	14	75
	R4	2	14	20	17	1		1	9	64
	R5		3	13	16	3		9	32	76
大河原地方振興事務所 県民サービスセンター	R3							1		1
	R4									
	R5		1					1	1	3
北部地方振興事務所 県民サービスセンター	R3									
	R4									
	R5		1		1			1		3
北部栗原地域事務所 県民サービスセンター	R3	1		1						2
	R4									
	R5									
東部地方振興事務所 県民サービスセンター	R3									
	R4			1						1
	R5							1		1
東部登米地域事務所 県民サービスセンター	R3									
	R4	1	1						2	4
	R5									
気仙沼地方振興事務所 県民サービスセンター	R3		1	1						2
	R4			1						1
	R5			1						1
令和3年度		3	18	23	17	2		3	14	80
令和4年度		3	15	22	17	1		1	11	70
令和5年度			5	14	17	3		12	33	84

苦情・相談件数

[illegible]

機関名	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル 旅館	公衆浴場	興行場	食肉販売 業	飲食業	年度計
宮城県大崎保健所	R3									
	R4		1		1					2
	R5				10				2	12
宮城県大崎保健所 栗原支所	R3								1	1
	R4								1	1
	R5		1						2	3
宮城県石巻保健所	R3				1				3	4
	R4		1	1					8	10
	R5			2	2	1			21	26
宮城県石巻保健所 登米支所	R3	1							1	2
	R4									
	R5									
宮城県気仙沼保健所	R3								1	1
	R4								3	3
	R5								1	1
令和3年度		4	3		3	5		3	125	143
令和4年度			7	4	8	4		2	176	201
令和5年度		3	6	3	16	25		2	207	262

生活衛生同業組合

令和3年度～令和5年度 苦情・相談件数

年度	理容	美容業	クリーニング	ホテル旅館	公衆浴場	映画	食肉販売	飲食業							年度計
								寿司商	麺類飲食	中華飲食	社交飲食	料理	喫茶	小計	
令和3年度		26	4												30
令和4年度		3	4												7
令和5年度		2	4								3			3	9

生活衛生営業指導センター

令和3年度～令和5年度 苦情・相談件数

機関名	年度	理容業	美容業	クリーニング	ホテル旅館	公衆浴場	興行場	食肉販売業	飲食業	年度計
指導センター	R3									
	R4			1						1
	R5		2	1	1	1				5

令和5年度 苦情・相談等事例（市町村消費生活相談窓口寄せられた事例）

No. 1

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙南地区	クリーニング	①コインランドリーを使って洗濯したところ、洗濯機に突起があり衣類が傷んだ。謝罪して欲しい	①コインランドリーの管理会社から一度3,000円の賠償を受け取っており、今回は2回目。管理会社は相談者と話し合う気は無く、もう利用しないで欲しいとのこと。当センターから謝罪の要求はできないことを伝え法律相談を案内した
	飲食業	①運ばれてきた皿やテーブルなどが汚れていた。また、従業員の態度も悪い ②スーパーで購入した米に虫が入っていた	①相談先の案内を行って終了した ②店舗に申し出るよう助言
仙北地区	美容業	①脱毛サロンの閉店後に返金がない（2件） ②客により料金に差をつける ③エステティックで、キャンセル料を払わなかったため通常の請求がきた ④脱毛施術で肌が赤く腫れた ⑤全身脱毛を契約し、代金を払ったがエステ店が閉店してしまった（2件） ⑥エステの契約を強く勧められ、支払い能力がないのに契約してしまった ⑦結婚式の写真の前撮りのためのムダ毛そりで背中に傷がつき痛みがある ⑧義母が判断能力不十分者であり、毎日理髪店へ通っている。散髪や顔そり代で毎日500円を支払っている。店が断るべきだ ⑨脱毛エステの倒産（5件） ⑩エステ店が店舗を閉鎖し、中途解約したが返金されない	①解約手続きが順次されているとの情報があったので、事業者からの連絡を待つよう伝えた。信販業者への支払停止抗弁は済んでいたため、返金は難しいかもしれないと伝えた ②情報提供として受付 ③規約に従った処理と思われる伝え、話し合いを助言した ④契約書を確認し、必要があれば証明書を持って治療費の請求と助言 ⑤社長宛てに抗議文を送り、所在確認と助言。カード会社へ抗議文を送り、未使用分戻し、信販会社の支払いストップ ⑥エステ側に取り消し依頼をし了解を得た ⑦美容院へ状況を伝えた上で通院するよう伝え、美容院が治療費を負担することになった ⑧相談者は、近所の理髪店ともめたくないということだが、センターから事情を伝えるより、包括支援センターとも相談して家族から店舗へ事情を説明してはどうかと話した。 ⑨情報として受領 ⑩メールだけでなく書面で返金依頼するよう助言。なお最寄りの店舗で施術を受けることも可能だが岩手県であり遠くて困難とのこと

令和5年度 苦情・相談等事例（市町村消費生活相談窓口寄せられた事例）

No. 2

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙北地区	美容業	①年末にネット予約の美容室でまつ毛エクステの施術を、犬が放し飼いの店で受けた。翌日の夜から目に異常があり、美容室に治療費を請求したが対応してもらえなかった	①体調に異常があったため医療機関の受診を勧めた。保健所が店舗を立入指導した
	クリーニング	①集配をお願いしているクリーニング店と連絡がつかない。預けた服もあるので心配だ ②市内で医院を経営。集配を利用しているクリーニング店と連絡がつかず、白衣が戻らなくて困っている ③ブランドバッグを3つクリーニングに出したが、見た目が変わらないし補色してもらえなかった ④依頼した衣服を受け取りに行った際に取り違いがあり、クリーニング店に持参したところ、店側から3万円で弁償すると言われたが納得ができない ⑤礼服のクリーニングで紛失 ⑥紳士スーツをクリーニングに依頼したら縮んだ。損害賠償の交渉中に、店主がブログに悪口を書き込む嫌がらせをされた ⑦1年前にクリーニングに出したボアジャンパーを見たらボアが潰れていた	①警察に相談するよう伝えた ②警察に相談するよう伝えたが拒否。センターから警察に情報提供すると、後刻店主が入院していることがわかった ③センターから業者に照会すると、受付時に補色は別料金である旨の説明が不足しており、店頭には料金表もなかったとのこと。代金を2割引きにし、1つだけ(他の2点は材質上補色困難)無料で補色対応してもらうことになった ④相談員よりクリーニング事故賠償基準について説明 ⑤まとめて5点依頼したのに、預かっていないという。他の商品をすべて受取ったので書面等の控えもなく、6カ月経過していた。店舗にて受取り時と引渡し時の説明・相互確認がなかったことから、店舗と話し合いの助言とともにクリーニングの事故賠償基準について説明した ⑥損害賠償請求に対しては、会社の保険会社が対応することに決まった。ブログの書き込みについては弁護士への相談を紹介した ⑦事故賠償基準について情報提供及び助言（自主交渉）。ブラッシングによる復元が試みられることになった。相談者も運転時に着用していたとのことで納得された
	ホテル・旅館	①宿泊したホテルの水道水から赤い水が出てきた。カビ臭いのでフロントへ伝えたら、飲み水はポットで渡すという	①相談者はすでに管轄する行政には情報提供済みとのことだった。行政担当者から指導するとの回答を確認した

令和5年度 苦情・相談等事例（市町村消費生活相談窓口寄せられた事例）

No. 3

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙北地区	ホテル・旅館	②市内ホテル温泉に宿泊したが、公式HPの掲載写真と異なり汚い部屋で備品も壊れていて使えなかった。改善指導希望	②観光協会は、苦情内容を伝えるだけしかできないということ、生活衛生営業指導センターは、法律違反でないと指導できないが苦情相談は受付していると回答があり、生活衛生営業指導センターの窓口を紹介した
	飲食業	①利用したとんかつ屋のテーブルに備え付けの調味料の容器がベタベタしていた ②スナックで飲み放題プランを利用したら高額請求された ③物産店で揚げたてエビ煎を購入したが、賞味期限表示が購入日の5日前となっていた ④隣町のスーパーで茄子を購入したら傷んでいた ⑤みかんを一箱購入したが、正味4,760gしか入っていなかった ⑥蒲鉾・紅麴の着色料が入っていた。破棄したい ⑦飴・紅麴の色素は安全か ⑧回転ずし店で、自分はえびアレルギーなのでえび以外を食べたのに蕁麻疹を発症。衛生管理の徹底を要望 ⑨板そばと天ぷらセットを食べた。そばつゆを飲んだとき、つゆの中に髪の毛が入っていた。また、天ぷらの食材(ミニトマト)がとても熱く火傷しそうになった。さらに従業員の対応に気分を害した	①チェーン店だったのでセンターからレストラン本部に情報提供した。事実確認後に必要ならば指導するとの回答だった ②相談者は当日その場で警察に通報し、13万円から10万円に減額されたそうだ。センターでは対応が難しいため法律相談を案内した ③賞味期限は美味しく食べることのできる期間のことであると伝えた。相談員より、県に報告したところ、管轄の保健所に連絡して欲しいとのことだったため、相談者に内容を伝え対応を終了とした ④茄子は購入しなかったということから気づいた時点で店舗へ伝えてはどうかと助言 ⑤店舗へ持参して確認するには店が遠方であることから電話で問い合わせはどうかと説明したが、センターで指導せよとのことだった ⑥当該製薬会社の紅麴原料は一切使用していないとHPに記載があったと情報提供 ⑦当該製薬会社の紅麴原料は一切使用していないことを確認し情報提供した ⑧当該事業者のHPには「アレルギー物資を含む製品と同じラインで製造しているもの」としてアレルギーの注意喚起が記載があったことを説明し、本社お客様相談室へ相談するよう説明。併せて保健所も紹介した ⑨店舗に伝えた。また、直接保健所に通報するよう助言した

令和5年度 苦情・相談等事例（仙台市消費生活センターに寄せられた事例）

No. 1

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙台市消費生活センター	理容業	①オーダーしたよりも短くカットされてしまったので返金を求めたところ、カットで直せる場合は直すが返金には応じられないと言われた。納得できない（①を含め5件）	①助言（自主交渉）
	美容業	①白髪染め後のシャンプーの際、着ていた新しい服が濡れた。新品と交換を求めたところ、服の状況を確認し店側でクリーニングに出すと回答があった。店との往復時間や仕事を休む時間等も考慮してほしい ②予約サイトで予約。当日出向いたところクーポンの適用条件が違っており、申込料金より高額になると言われた。キャンセルすると言った、キャンセル料がかかると言われた。申込時に表示がなかったもので納得できない ③オイルマッサージ後、頭皮が炎症を起こし痛痒くなった。美容室からは診察代と診断書代を負担すると言われているが、他に請求できるものはあるか ④エクステ専門店で施術を受けた。シャンプー後、エクステ部分が鋼のように膨らんでしまった。美容室に対応を求めたが何もできないと言われ不満（①～④を含め計14件）	①他機関紹介 ②助言（自主交渉） ③他機関紹介 ④助言（自主交渉）
	クリーニング	①クリーニングに出したところ、ダウンコートのファスナーチャームが無くなっていた。業者が探している間に着るコートがない。補償されるか ②デリケート素材のハンカチをクリーニングに出した。戻ってきたハンカチはタグ留めのホッチキスで穴が開いていた。補償希望 ③クリーニングに出したダウンジャケットのシームレス加工が取れて戻ってきた。経年劣化で店には非がないとの対応に納得がいかない	①～②事故賠償基準について情報提供し、自主交渉を助言 ③助言（自主交渉）

令和5年度 苦情・相談等事例（仙台市消費生活センターに寄せられた事例）

No. 2

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙台市 消費生活 センター	クリーニング	④クリーニングに出したズボンをはいたら、化学火傷を負った。注意喚起のため公表してほしい （①～④を含め計21件）	④情報提供として記録
	ホテル・旅館	①これから行く外国のホテルを海外サイトで予約後、ホテルから「価格が安過ぎるのでサイトに連絡するように」と連絡があった。不審だ ②県外から出張で本日まで市内のホテルに宿泊。旅行支援割対応とホームページに記載されており電話でも確認したのに、チェックイン時に対象外と言われ不満 ③宿泊予約サイトでホテルを予約しクレジット決済した。当日ホテルに行くと予約が取れていなかった。支払いたくない （①～③を含め計19件）	①～③助言（自主交渉）
	公衆浴場	①日帰り温泉施設の回数券購入後、施設が閉館し、連絡不能になった。回数券の未使用分を返金してほしい	①相談先情報提供
	食肉販売業	①ネットショップに注文したが、商品が届かない。ショップに電話やメール送信をしているが連絡がとれない	①助言（自主交渉）
	飲食業	①回転寿司店で飲食後、喉に違和感を覚え、耳鼻科を受診したら2センチの骨が刺さっていた。医療費を請求したい ②ネットからホテルのレストランを予約。ホテル側が予約を見落とし、ありあわせの料理を提供された。半額返金すると言われたが不満 ③ファミリーレストランで今月のメニュー4品のうち半分が全く提供されていないと店員から聞いた。問題ではないか	①～②助言（自主交渉） ③情報提供として記録

令和5年度 苦情・相談等事例（県消費生活・県民サービスセンターに寄せられた事例）

No. 1

地区	業種	苦情内容	処理内容
宮城県消費生活センター	美容業	①仕上がりのイメージが違う（3件）	①業界団体の紹介
	クリーニング	①指定したコース以外の方法でクリーニング ②クリーニング後のシミ付着、変色、生地の変色等 ③紛失 （①～③を含め計13件）	①クリーニングの事故賠償基準について説明 ②事業者相談窓口の案内 ③業界団体の紹介
	ホテル・旅館	①宿泊室の設備不良に伴う慰謝料への苦情 ②キャンセル料についての苦情 ③覚えのない宿泊予約 ④海外サイトを経由した予約に関する苦情 ⑤施設の清掃等に関する苦情 （①～⑤を含め計16件）	①自主交渉する際の注意点等の助言 ②相談窓口の紹介
	公衆浴場	①倒産した事業者が発行した回数券の取り扱い （3件）	①相談窓口の紹介
	食肉販売業	①販売されている食肉が表示より少ないことへの問い合わせ ②食品表示に関する問い合わせ （①～②を含め計9件）	①相談窓口の紹介
	飲食業	①接待を伴う飲食店の料金に関する苦情 ②宅配弁当店に関する苦情 ③飲食店の予約キャンセルについての苦情 （①～③を含め計32件）	①警察、カード会社、法律相談等への相談を助言 ②相談窓口の紹介
大河原、北部、栗原県民サービスセンター	美容業	①キャンセル料として、施術代金全額を請求された ②まつ毛エクステの施術後涙が止まらなくなり眼科を受診した。エクステは数日でとれてしまった。施術代の返還と治療費の負担を求めたが拒否された	①助言（自主交渉） ②保健所に相談済みで、回答待ちであった。診断書からは因果関係はわからず、当所では交渉が難しいことを伝え、自身で店と交渉してみよう伝えた。

令和5年度 苦情・相談等事例（県消費生活・県民サービスセンターに寄せられた事例）

No. 2

地区	業種	苦情内容	処理内容
大河原、北部、栗原 県民サービスセンター	ホテル・旅館	①旅館での日帰り入浴の際、シャワーから黒いお湯が出てきた。汚れてしまったタオルを弁償してほしい	①保健所へ連絡し、立入調査をするとの回答を伝えた。タオルの弁償については、旅館と交渉してみるよう伝えた
	食肉販売業	①チラシの特売品が完売していた ②スーパーで購入した1kgの塊の豚肉が100g少ない	①相談窓口を紹介 ②計量検定所に確認した上で自主交渉を助言
	飲食業	①注文していないものまで支払っていた	①助言（自主交渉）
東部、登米、気仙沼 県民サービスセンター	クリーニング	①こたつ毛布を紛失され、その後の対応や賠償額に不満	①事故賠償基準について説明し、自主交渉について助言
	食肉販売業	①購入した肉から異臭がし、腐敗していた	①店舗では返金処理済み。他の相談先として保健所を案内した

令和5年度 苦情・相談等事例（仙台市保健所に寄せられた事例）

No. 1

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙台市 保健所	理容業	①施術者の手・手首が不潔 ②液体石鹸を目の近くにたらされた	①施設立入、指導を実施 ②指導範囲外、相談者へ説明
	美容業	①施設で食品を販売している ②器具を未消毒の状態で使用している、接客や施術の仕方が不十分、不快に感じたので、指導してほしい ③区内のネイルサロンで、美容師免許がない者がまつ毛エクステの施術をしている	①施設立入、指導を実施 ②施設に立入し、衛生管理について指導を実施 ③ネイルサロン営業者へ、まつ毛エクステは美容業に該当するため、施術中止を指導。営業者が美容師免許を取得し、区内美容所に美容師登録して施術する方法に改善
	公衆浴場	①浴槽がかび臭い、ぬめりがある ②浴室の清掃状況が悪い ③浴室に害虫がいる、刺された ④浴槽水の交換頻度（水が汚い、レジオネラが心配） ⑤カランのお湯でやけどした ⑥立入回数を増やしてほしい（レジオネラが心配、衛生環境が悪い）（①～⑥で10件） ⑦施設の衛生管理の不備 ⑧浴槽周りや入口付近の床、トイレ等の清掃が不十分 ⑨ほかの利用者が不衛生な利用をしている。また、浴槽水が不衛生（3件） ⑩浴槽から異臭がする。排水口が汚れ、床のぬめり、タイルのカビが気になる（2件） ⑪水風呂、ロッカーが不衛生 ⑫カランやシャワーから色水が出てくる ⑬換水直前の施設内が不衛生である ⑭浴室内で入浴のルールを守らない者がいる。入浴上の心得等マナーに関する掲示物が無い ⑮浴槽に髪の毛や垢が浮遊している ⑯スポーツジムの浴槽の温度が低すぎる。また、浴槽壁面にゴミが付着していたり、浴室タイルが変色しているなど清掃が不十分である	①現地調査、施設側に助言 ②～⑤現地調査や電話調査 ⑥相談者へ説明 ⑦定期立入時に指導 ⑧～⑪現地調査し、衛生管理を指導 ⑫～⑬電話調査し、衛生管理を指導 ⑭施設に立入し、入浴の心得を掲示するよう指導 ⑮施設に立入し、衛生管理について指導 ⑯施設に立入りし現場を確認し、浴槽と浴室の計画的な清掃・修繕を指導。浴槽の温度については指導できないことを申立者へ説明

令和5年度 苦情・相談等事例（仙台市保健所に寄せられた事例）

No. 2

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙台市保健所	ホテル・旅館	①ネコアレルギーなのに施設内にネコがいた。施設内の清掃が不十分。避難経路が塞がっている。深夜まで騒ぐ外国人がいる ②客室内にゴキブリ。客室エアコンの故障。エレベーターの保守点検の期限切れ。組織内での情報共有不足 ③浴槽水や洗い場の床面等が不衛生である	①～②施設を立入指導し、助言 ③現地調査し、衛生管理を指導
	クリーニング	①店が閉まっており預けた荷物が受け取れない	①電話にて調査、相談者へ説明
	食肉販売業	①食品に異物が混入していた ②スライス肉に1mm程度の異物混入	①事業者に対し、監視指導を実施 ②異物は肉のくずが乾燥して黒ずんだものと特定。清掃方法等を指導
	飲食業	①利用後に体調不良を起こした（28件） ②食品の取扱いが悪かった（4件） ③食品に異物が混入していた（4件） ④施設の衛生管理が悪かった ⑤異物が混入していた ⑥施設内でネコを飼育している ⑦異物混入に関する苦情（4件） ⑧虫に関する苦情（3件） ⑨食品の色・味・臭いに関する苦情（8件） ⑩食品等の取扱いに関する苦情（4件） ⑪飲食店の営業許可に関する苦情（5件） ⑫施設及び従業員の衛生状況等に関する苦情（5件） ⑬食品の表示に関する苦情（2件） ⑭飲食店を利用し体調不良（45件） ⑮配達弁当のハンバーグが生焼けだった ⑯施設内が不衛生 ⑰異物（毛髪、木片、虫等）の混入（7件） ⑱従業員がマスクをしていない ⑲食品の取扱いが不衛生	①～④事業者に対し、監視指導を実施 ⑤～⑥立入し、衛生管理を徹底するよう指導 ⑦～⑭施設立ち入り等を行い、営業者に指導した ⑮施設に対しHACCPの実施を指導 ⑯施設に対しHACCPの実施と記録、清掃、消毒の徹底等を指導 ⑰施設に対し、異物混入の対策を助言、清掃の徹底を指導。申立者に対し調査結果を報告 ⑱施設に対し、マスク着用時のルールの徹底を指導。申立者に調査結果を報告 ⑲施設に対しHACCPの実施と記録、清掃、消毒の徹底等を指導

令和5年度 苦情・相談等事例（仙台市保健所に寄せられた事例）

No. 3

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙台市 保健所	飲食業	⑳別の客の料理を下げ、それを出された ㉑ピッチャーの中に異物混入 ㉒食品、施設内に昆虫の侵入（3件） ㉓施設内が不衛生 ㉔食品から異臭 ㉕テイクアウトの鳥から揚げが生焼けだった ㉖店が不衛生。油汚れがひどく、コバエが飛んでいる	㉐提供時のルールの見直し、アクシデント時の記録を指導 ㉑施設に対し、異物混入の対策を助言、指導 ㉒施設に対し昆虫侵入防止捕虫駆除対策、清掃を指導 ㉓施設に対しHACCPの実施と清掃徹底を指導 ㉔調理器具及び食品の取扱いの見直し、手洗いの徹底を指導 ㉕解凍・加熱に関するマニュアルの従業員への周知指導。温度管理記録漏れ指導 ㉖清掃の徹底、外部につながる扉の開放禁止を指導

令和5年度 苦情・相談等事例（県保健所に寄せられた事例）

No. 1

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙南地区 仙南・岩沼保健所 (支所)	公衆浴場	①浴槽の衛生管理についての苦情 ②脱衣所、シャワー室、浴室の床が黒く、ぬめりがある	①立入確認し、衛生管理に留意するよう指導 ②営業者に清掃の徹底を指導した
	ホテル・旅館	①宿泊時に虫に刺された。(ノミ、ダニ等) 衛生管理について指導してほしい(2件) ②ホテルの客室のシャワーヘッドから髪の毛が出ていた	①立入確認し、衛生管理に留意するよう指導 ②衛生管理を適切に行うように指導した
	飲食業	①ゴキブリやネズミのいる飲食店があるので指導して欲しい ②食品に髪の毛が混入していた。謝罪する態度も気に食わなかった ③ホテルでの食事提供の際に、アレルギーに関する情報提供が不十分であった ④購入した食品に異物が混入していた(7件) ⑤賞味期限が誤っていると店舗に連絡したところ態度が不快だった ⑥厨房が清掃されておらず、汚れていた(2件) ⑦購入食品が腐敗しているようだった(2件) ⑧厨房内にゴキブリを認めた ⑨店舗の食器が汚れており、ハエが飛散していた	①立入の上衛生的な取扱いをするよう指導し、対応終了 ②混入防止対策を行って営業するよう指導し、対応終了 ③正しい知識を持った店員が対応するよう指導し、対応終了 ④健康被害がないことを確認。事業者に異物混入の原因究明及び再発防止対策について指導した ⑤賞味期限の誤表示について事業者に指導を行った ⑥事業者に清掃の徹底を指導した ⑦体調に異常がないことを確認。事業者に再発防止を指導した ⑧昆虫の侵入防止対策について指導を行った ⑨器具の清掃、昆虫の侵入防止について指導を行った
仙北地区 (東部)	理容業	①理容所を利用後、頭皮がかぶれ円形脱毛症と診断された。店側へ衛生管理の指導をしてほしい	①現地調査及び衛生指導
塩釜・石巻・気仙沼保健所	美容業	①要望した髪型とは違う状態にされた。衛生面に不安がある。管理美容師の資格を有していない疑いがある ②美容学生が美容行為を行っている疑いがある	①現地調査及び衛生指導。事実確認 ②事実確認

令和5年度 苦情・相談等事例（県保健所に寄せられた事例）

No. 2

地区	業種	苦情内容	処理内容
仙北地区 (東部)	クリーニング	①施設の換気ダクトから綿埃が飛んでくるので清掃してほしい。(2件)	①立入確認し、ダクトの定期的な清掃実施を行うよう指導
塩釜・ 石巻・ 気仙沼 保健所	飲食業	①(食堂)有症苦情(6件) ②(食堂)異物混入(4件) ③(麺類)有症苦情(4件) ④(寿司)有症苦情(2件) ⑤(弁当)異物混入 ⑥弁当に異物(雑草、虫等)が混入 ⑦喫食後に体調不良になった(14件) ⑧施設等の衛生管理に関する苦情(3件) ⑨提供食品に関する苦情(2件) ⑩キッチンカーに犬を連れている ⑪異物混入	①～②衛生指導(8件)、アレルギー表示指導(1件)、異物混入に係る調査及び再発防止指導(1件) ③衛生指導(3件)、アレルギー表示指導(1件) ④衛生指導(2件) ⑤衛生指導 ⑥営業施設への立入調査を実施し、再発防止策等について指導した ⑦～⑧口頭指導や立入指導を実施 ⑨～⑩口頭指導を実施 ⑪立入指導を実施
仙北地区 (西部)	美容業	①まつエクを施術したら瞼が腫れたという苦情	①対象施設立入調査及び指導
黒川・ 大崎・ 栗原・ 登米 保健所 (支所)	ホテル・旅館	①浴槽水を換水した形跡がない ②浴槽にゴミが浮いておりぬめりがある(2件) ③浴室に苔が生えている ④浴室にカビが生えている(2件) ⑤施設内がかび臭い ⑥シャワーから黒いお湯が出た ⑦風呂が汚い ⑧寝ている時にカメムシが落ちてきた	①～⑦清掃状況の確認のため施設調査を行い衛生指導を実施 ⑧カメムシの防除についてペストコントロール協会のHPを参考にして指導。ペストコントロール協会も紹介した。
	飲食業	①異物混入(8件) ②腐敗臭がする ③有症苦情 ④悪臭がする ⑤ネズミが客席に出た ⑥店内に大量のハエがいるという苦情 ⑦飲食店営業許可の範囲を超えた行為について苦情	①～③立入検査のうえ、衛生管理の徹底を指導 ④清掃状況の確認のため施設調査を行い衛生指導を実施 ⑤施設調査を行い衛生指導を実施。そ族昆虫対策、食材の保管方法の改善、専門業者によるネズミ駆除を指導 ⑥～⑦対象施設立入調査及び指導

令和5年度 苦情・相談等事例（生活衛生同業組合に寄せられた事例）

No. 1

組合名	苦情内容	処理内容
美容業	①美容室の態度・対応が悪い（2件） ②料金が高すぎる（飛び込みの為にお客様も料金確認せず）	①非組合員の為、消費者センターをご案内 ②店によって料金設定は違ってくるため、料金の詳細をお聞きするよう説明（非組合員店舗）
クリーニング	①カバン3点のクリーニングと補色を依頼。2点は古いため難しいと言われたが依頼した。大丈夫と言われた1点は補色をお願いしたのにされていなかった。預けるとき何度も補色の依頼をしたのに伝票には「クリーニング」としか記載がない。クレームを言ったら2割引きでどうかと言われた。補色がされていない件を言ったら22,000円追加でかかると言われた。受け取るのが嫌なので引き取っていない ②ベストの前身頃がスエードで後身頃はシルクの素材、シミがあったのでクリーニングをお願いしたら、スエードの部分の変色し風合いも変わっていた。納得がいかないで再洗いを依頼したが色が違う。クリーニングによる事故であることを認めてほしい ③上下セット礼服のズボンを紛失された。ズボンのみ賠償すると言われたが、上下セットものなのでセットで賠償して欲しいと言った。ズボンを購入したらその購入代金を支払うと言われている ④シャツに小さい穴が数ヶ所あり破けた。店側は謝ってくれたが、他の店に修理を依頼した。再度来店した際、穴について漂白剤の可能性ではと質問したら逆ギレされ、一方的に強い口調で今後の取引を断られてしまった	①自主交渉の助言と、本社の問い合わせ窓口を紹介 ②相談者が事故鑑定を希望。店側がメーカーに確認と、事故鑑定に出した。メーカーからは、ベストは20年位前に製造した物で生地見本が無く、スエード部分に関しては見解がもらえなかったがシルク部分は特に問題無いとの回答。事故鑑定結果は「鑑定不能」だった。相談者は納得せず引取り拒否が継続。息子さんからの理不尽な要求（購入価格以上の賠償）や恫喝などがあり、取次店の従業員や本社の担当者が精神的に追い込まれる状態になった。その為クリーニング店側が顧問弁護士をたてて対応する事となった ③事故賠償基準について説明し、自主交渉の助言をした ④組合員のお店だった為、不愉快な思いをさせてしまった事を組合として謝罪した。今後このような事が無いように指導していくよう伝えた
社交飲食業	①しつこい客引き ②スカウト行為 ③ぼったくり	①仙台市客引き条例。仙台市・宮城県警察・仙台中央警察署と連携して対応 ②～③仙台市・宮城県警察・仙台中央警察署と連携して対応

令和5年度 苦情・相談等事例（指導センターに寄せられた事例）

No. 1

	業種	苦情内容	処理内容
指導センター	美容業	①ヘアクリップを床に落とした時、拾って美容師のポケットにさした。次の客にそのまま使っているようで不衛生で不快である。どこに相談すればいいか。またその美容師はシャンプーの仕方が毎回違っており、髪染め(カラー)の技術も未熟で染めムラができるような状態ですが相談するところはないのか。なお、その美容室は組合員の店舗ではないようだ ②下記相談内容についてどのように対応すればいいか(消費生活相談担当機関より) ＜相談内容＞ 美容院で「睫毛エクステンション」の施術を受けたが、翌日目が痛くなり眼科に行ったところ「結膜炎」との診断を受けた。美容室の施術が原因と思い施術料の返金と治療費を払ってもらいたいと美容室に苦情を言ったところ、施術後1～2時間後であれば原因と認めるが、翌日の痛みであれば直接の原因では無いと断られた	①美容所は保健所への開設届が必要であり、衛生面の指導は保健所の業務になっている。指摘のような件は管轄の保健所で適切に対応してもらえるので相談してみてもどうかと助言。また、美容師は国家資格の免許を有しており、余程の欠点でも無いと施術の仕方について指示や指導は難しい。一般的には利用者がお店を選ぶのも重要だと言われていることを説明した。なお、美容所の場合、組合員であり、さらに「S」マークの店舗であれば色々な研修等で技術や衛生面の向上を図っており、万一の事故にもしっかりと対応しているので店舗選びに役立てて欲しいと説明した ②「睫毛エクステンション」は美容師の資格が無ければできない施術であるが、リスクもあり被害の事例もあるとされている。原因は色々あるようだが、技術の研鑽も必要なので、美容業生活衛生同業組合では組合員に技術研修等を行っていると言っている。また、組合員の店舗であれば賠償保険に加入しており、万一被害が発生した場合には保険会社と連携して対応することになっており、今回の事例の店舗が組合に加入していれば保険適用の内容と思われること、組合に未加入の店舗の場合は保険にも未加入の場合が多いようで、その場合は民事の訴えとしての法律相談となると考えられることを説明した。なお、当センターではこのような事例への対応を含め組合への加入を勧めているが、未加入の店舗も多いのが現状と説明した

令和5年度 苦情・相談等事例（指導センターに寄せられた事例）

No. 2

	業種	苦情内容	処理内容
指導センター	ホテル・旅館	①夜中の9時半頃天井から「カメムシ」が降ってきた。部屋はボロボロで、ふすまの取っ手の部分もとれていた。客室内の電話はフロントに繋がらず、冷蔵庫も使えない状態。寒いのに暖房は石油ファンヒーターが一台のみ。脱衣場にはドライヤーもない。宿の人に申し入れたがまともに取り合わず、不誠実な対応だった	①苦情内容は、全てが衛生上問題があるとは認められない点もあるが、旅館業法を所管する保健所へ情報提供し、保健所の対応などは電話で報告することとした。なお、後日保健所から直ちに施設の立入調査と不適か所の指導を行った旨連絡があり、苦情者へも保健所から直接報告することとなった
	公衆浴場	①市内の温泉公衆浴場では、入れ墨をした入浴客がいて利用時にサウナでどけと言われるなど不快な思いをしている。他のスーパー銭湯などでは利用を断っているのになぜここは認めているのか。保健所に電話で伝えたところ、営業妨害になるのでそのような指導はできないと言われた。「指導センター」として県を指導してもらえるのか。なお、保健所の対応は不満なので、地元の県会議員に申し入れようかとも考えている	①公衆浴場の利用に関しては設置者が利用者の「入浴心得」等を定めて、必要な運営管理を行うことになっている。その中で以前は入れ墨のある方の入浴を制限する旨を定めた施設が多かったが、近年は外国人の方やファッションでのいわゆる「タトゥー」を含め容認する施設が多くなっているのが現状と説明した。また、公衆浴場は生活衛生同業組合がないので直接施設を指導等を行う立場にはなく、また当センターは県への指導権限はないが、県の担当課へ情報提供を行うこととした
	クリーニング	①取次店が閉店したので預かり品を取りに来て下さいとのことで行ったら、本社が閉店してしまい取り返せないとのこと。取次店の方は親身に対応してくれているが、本社と連絡がつかなく困っている。預けた製品が本社の工場にあることも確認している	①クリーニング所はクリーニング業法に基づき管轄保健所への届出が必要なので、保健所へ相談し、連絡先等を確認してはどうかと助言した