

「令和3年度 ヘルスケアサービス社会実装事業」
リラクゼーション業界におけるヘルスケアサービス品質向上に向けた
業界自主ガイドラインまたは認定制度策定に関する検討協議会
第1回検討協議会 議事録

日時：2021年10月29日（金）14：00～16：00

会場：ワイム貸会議室 ROOM C

出席者：磯部 哲 様（慶応義塾大学法務研究科 教授）

江崎 禎英 様（社会政策課題研究所 所長）

奥原 早苗 様（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
消費者志向推進委員会委員長）

水溪 治彦 様（一般社団法人 日本エステティック業協会 事務局長）

湊 信明 様（湊総合法律事務所 所長・弁護士）

高木 花鈴 様（経済産業省ヘルスケア産業課／オブザーバー）

渡辺 直樹 様（「令和3年度ヘルスケアサービス社会実装事業費補助金」事務局
株式会社シード・プランニング／オブザーバー）

渡邊 真一 様（業界有識者／オブザーバー）

林 加奈恵（一般社団法人日本リラクゼーション業協会 代表理事）

藪 浩昭（同会 常務理事）

二瓶 拓穂（同会 理事）

1. 協議会の全体観とゴールについて

（協議テーマ）

- 「リラクゼーションとは何か」を消費者にとって分かりやすく伝えるために明確にすべき事項は何か
- 事業者が安心・安全なサービスを提供するために定める事項は何か

協会が定めている「リラクゼーション業の適正化に関する自主基準」をベースに、「手技」「広告表示」「施設・設備」に関する事項など、より詳細に定める点または追記すべき点を協議する。

2. 検討協議会設立に至った背景・目的について

リラクゼーションとは、手技と高いコミュニケーションスキルでの接客による施術サービスで、男女、年齢を問わない幅広い利用者の、心身の癒しをサポートする。

当協会では、リラクゼーション業の社会的地位の向上や認知拡大を目的とし、医業類似行為を行わないという線引きのもとに、消費者が安心・安全なサービスを受けられる環境を整える役割を担っている。

業界内部では、視野が狭く内側の情報に偏るため、各方面の有識者の方のご協力を仰ぎ、課題・目的を達成するため、検討協議会の設立に至った。

3. 討議

(1) リラクゼーション業の定義の仕方

- サービス業は、ニーズに合わせて提供価値が変わるもの
- 核となる部分を定めて、信頼を得ながら業として確立、発展させていくのがよい
- 「～ではない」ということを積み重ねていく「引き算」方式では難しい
- 一方で、明確に範囲を定義することもまた難しい
- 「攻め」（積極的な提供価値の定義）と「守り」（○○は除く、○○を生じさせないなど）両方の視点がある
→ 「少なくともこういうこと」+「これらを除く」というような決め方がよいのではないか

(2) リラクゼーション業を定義するときの視点

- 定義するときの視点。どこを中心に据えるか。バランスはどうするか
行為：これをする、ないし、これをしないサービス
目的：こういう目的のサービス
影響：このような影響を生じさせない（「消極的弊害」を想定）
- その他の論点
 - ・手技の範囲
 - ・手技の「強さ」と「痛み」
- 手技以外の規定（コミュニケーション、空間演出など）
- 機械のみのサービスの可否
- （医業類似行為との違いとして）ユーザーが自分で回数・頻度を決める

(3) 消費者の理解と期待を踏まえたアプローチ

- 消費者が考える「マッサージ」と業界（あはき法）における「マッサージ」
- 消費者の期待・ニーズ・業種の理解と産業分類および業種ごとの実際の提供サービスのズレ
- ズレを理解した上での定義と、コミュニケーション方法の検討の必要性
- 自主基準の徹底などを通して結果として伝わるものと、直接消費者に伝えていくものの両面

(4) ガイドラインを含めた運用面と業の確立への道筋

- 「入り口」と「入った後」の両方で質を担保する。これらをどうするか
 - ・「入り口」では技術的に外れる（範囲外、低レベル）ものを排除する仕組み
 - ・「入った後」は、レベルの維持・さらなる向上と、不適切な会員の是正・排除の両面
 - ・あくまで任意団体なので限界はあるが、やれることをやり、実績と信頼を積み重ねていく
- 定義をしにくい中でコアを定めて、質を維持・向上させる取り組みを進めることで、リラクゼーション業として（協会として、協会会員として）消費者、世の中の理解と信頼を積み重ねる
- これを進めることで、類似・近接業種との境界が明確になっていき、適切に「選ばれる」環境が整っていくことを目指す

※3. 討議での記載事項は、協議会として決定されたものではなく、議論の中での意見をまとめたものとなります。

以上