

「令和4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向上に向けた
業界自主ガイドライン及び普及活動の整備事業」検討協議会
第2回検討協議会 議事要旨

日時：2022年8月23日（水）15：00～17：00

会場：TIME SHARING 四谷 A（タイムシェアリング）

及び Zoom によるオンラインご参加

出席者：磯部 哲 様	（慶応義塾大学法務研究科 教授）	Zoom ご参加
江崎 禎英 様	（社会政策課題研究所 所長）	Zoom ご参加
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）	Zoom ご参加
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）	Zoom ご参加
湊 信明 様	（湊総合法律事務所 所長・弁護士）	Zoom ご参加
（オブザーバー）		
福永 俊明様	経済産業省ヘルスケア産業課	Zoom ご参加
渡辺 直樹様	令和4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)シード・プランニング	Zoom ご参加
井上 裕章様	NTT データ経営研究所	Zoom ご参加
藪 浩昭	（同会 理事）	
二瓶 拓穂	（同会 理事）	
町田 基樹	（同会 監事）	Zoom 参加
中野 和	（同会事務局長）	
星野 繁夫	（同会事務局）	

13名

■定刻になり、本会の開会の旨が述べられた後、今年度も経済産業省「令和4年度 ヘルスケアサービス社会実装事業」における「リラクゼーション業界におけるヘルスケアサービス向上に向けた業界自主ガイドライン及び普及活動の整備事業」として採択されたので、検討協議会にご参加の先生方にご指導いただきながら、活動を進めていきたい旨が説明された。

■本日の協議会の議題の紹介があり、議題に沿って協議が進められた。

【議題】

1. ガイドライン phase 1 確定・確認
2. ガイドライン phase 2 作成・確認

3. ガイドラインの運用・浸透策実施プランについて

【議題1：ガイドライン phase 1 確定の確認】

ガイドライン phase 1 について、検討協議会における意見を踏まえて、一旦確定したが、その後内部で見直した中で、一部追加・修正が行われた。追加・修正箇所の説明がなされ、ディスカッションを行った。

(修正項目) ※下線部が該当箇所

II. ヘルスケアサービスの品質を確保するための仕組み

本ガイドラインを日本リラクゼーション業協会が策定する基準とし、事業者は本ガイドラインを踏まえて、必要に応じてより厳格な基準を定め、自主的に品質を確保する。

事業者は、リラクゼーションセラピストに対し、本ガイドライン及び事業者ごとに設定された各種基準を遵守させることとする。

セラピストは本ガイドライン及び事業者ごとに設定されている各種基準を理解し、遵守することとする。

(説明)

本ガイドラインは、協会としてリラクゼーションサービスとはこういうものであり、こういうものではない、あるいはこういうことはすべきではない、こういうことは注意すべきという内容を、協会として業界に向けて一義的には作った基準である。位置づけとして、各事業者においては、これを踏まえた上で、経営的な判断等で必要に応じて、より厳格な基準を定めることを妨げるものではない。

事業者においては、本ガイドラインは最低限守っていただくこと。また、セラピストにもガイドライン及び事業者が設定している基準を理解し、遵守の上、業務にあたるということを追加した。

III. 定義及びガイドラインで使用する用語

※「性的快楽」を目的としたサービスは行わない。 という注意書きの追記

(理由)

出発点として、リラクゼーションとは何なのか曖昧であるという課題認識がある。本事業において、医業類似行為との区別については明確になったと感じる一方、反対側の境界線の向こう側でリラクゼーションと謳っていながら風俗的なサービスをやっているところとの線引きが明確になっていなかった。注釈がないと、リラクゼーションと謳っていながら、風俗的なサービスを行っている店でも、行っているサービスは定義の通りですと言ってしまうのではないかな。よって、定義そのものに加えるのではなく、「医療行為」医療類似行為」と同じように、注釈で記載することで、明確に線引きをすることとした。

(ディスカッション)

- 「※「性的快楽」を目的としたサービスを行わない」と言い切ることが大事である。
やるべきことが定義の内容であり、やってはいけないのは「医療行為」「医療類似行為」と「性的快楽」であり、これらは除外する。それによって、現代社会で非常に高まっているストレスを解消するために、この業界は絶対必要だし、発展していくということが、明確に謳えれば良い。
- 「医療行為」「医療類似行為」の注釈と同じように、「性的快楽」の注釈をより具体的にガイドラインに書くか否か、または、ガイドラインとは別に具体例などを入れたガイダンス（作成予定）入れるか、それぞれの選択肢を今後検討したい。

- 「性的快楽」だけではなく、例えば、お酒を提供しながらリラックスできる空間と会話があり得てしまう。一般的な風俗営業の中に「性的快楽」も含まれるので、広く風俗営業として風俗営業的なものを一切排除するとしても良いのではないか。
- 「性的快楽」を目的としたサービスの文言については、ここに表現された紋切り型の書き方で良いと思う。更に詳しく細かく説明したり、定義づけしたりすると、逆にそれ以外では良いのかという誤解を生む可能性もあるので、この一言だけで断言したほうが分かり易いと思う。
- リラクゼーションの定義では、手技と空間とコミュニケーションの全てを使って心身の緊張を弛緩させる施術を行うことで、ストレスを解消し、心と身体を心地よい状態にすること。そのうち、医療行為と医療類似行為、性的快楽を満たすものはやらない。これで大きく整理できたのではないかと思う。利用者が分かり易い表現とすることが大事なので、2段階にしても良いのではないか。我々の理解で、性的快楽とは、風営法規制する風俗営業のこととした上で、ガイドラインではまずはそのままの表現とし、もう1段階整理をする中で風営法の条文などで説明しても良いと思う。さらに、空間演出において、お酒の提供はしないと入れれば網羅できる。
- 2段階に分ける、あるいは場合によっては3段階にして、3段階目はより細かい具体例で、○×方式でガイダンスにするなどの形で理解を深めていくような設定を検討したい。
風営法にある業種には、リラクゼーションとはかけ離れた業種も含まれるので、逆にややこしくなる可能性もあり、表現の仕方については検討したい。
- できるだけシンプルということに拘ったほうが良い。そのうえで、注釈の「※「医療行為」「医療類似行為」は行わない。」にはその説明書きがあるが、「※「性的快楽」を目的としたサービスは行わない。」は、それだけにして、まずは考え方を一般的な用語で書けばよいのではないか。あとは、必要に応じて、風営法の許可を得てやるものではないので、そのような業種とは一線を画するという内容を小さい字で書いておけば良いのではないか。

(追加項目) ※下線部が該当箇所

Ⅲ. 定義及びガイドラインで使用する用語

4. リラクゼーション事業者の定義

「リラクゼーション事業者（以下、事業者）」とは、リラクゼーションスペースの経営を行う者をいう。

(説明)

この後に出てくる言葉として、定義が足りなかったため、追記したもの。リラクゼーションスペース、リラクゼーションセラピストに続いてリラクゼーション事業者についての文面があるため、その定義を示している。

Ⅳ. 想定される仲介者及び利用者

1. リラクゼーション業における仲介者に「商業施設や温浴施設」を追記

(説明)

経産省の「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」に項目として想定されている概念で、仲介者というものがある。リラクゼーション業においては、予約サイト運営会社等のほかに、ショッピングモールなど商業施設や温浴施設も仲介者となり得るため追記した。

仲介者という概念で検討する機会となり、協会の取り組みを正しく認識してもらうステークホルダーとして改めて認識するという面においては、良い検討ができた。

(ディスカッション)

- 「2. リラクゼーション業における利用者」の定義において、男女・年齢を問わないとあるが、乳幼児から未成年者などの制限はないのか？

- 年齢で線を引いていることはないと認識している。高齢者の方は注意するという記載はあるが、下の方は小学生・中学生でも施術している例があり、制限はない。

- 二つ観点があり、一つは、高齢者の方で骨折しやすいなど施術における肉体的な注意すべきポイントがあるかどうか。もう一つは、店舗では、サービスに対して規約に同意するという部分があり、それを法律行為だとすると、未成年においては、親の同意が必要となる可能性もあるかと思う。

- 「利用者」とは、男女・年齢を問わず一般消費者全体であると書き切ってしまうと全てが入ってしまうので、ストレス解消を希望する一般消費者とすれば、来るべき人は限定されるので、良いのではないか。

- 施術上の問題は、それで網羅できる。契約上の問題は、別の箇所、未成年の場合は、親の同意を得るなどの文面を入れる。

- 保護者の同意があるような行為なのかというのが重要なポイント。小学生・中学生でも塾に通って疲れたからリラックスしたいという場合、親の同意がないとダメなのか。提供するサービスにおいては、疲れたから駄菓子屋に行ってジュースを飲む場合、親の同意は要らないのと同じかもしれない。どういうサービスを提供するのかに連動するという感じがする。
注意事項の中で、提供するサービス内容によって、親の同意が必要とされるものなどは、今後の議論として整理すれば良いと思う。

- 施術前に記入してもらった承諾書などは、契約となるのであれば、未成年で親の承諾がない場合無効となると困るので、確認が必要である。

- 仲介者と利用者をここに書く意味について
今回の中では登場しないが、今後の運用・浸透にあたって検討する可能性はある。経緯として、経産省の「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」において、モデル的なものとして示されている。ヘルスケアサービスにおける他業界では、重要なステークホルダーとして想定されているの

で登場しているが、リラクゼーション業界では、そこまで大きくはないと認識している。
運用・浸透を検討するにあたっては、仲介者への協力・理解を求めることも必要である。

- 一定の目的を以って、狙いがあるガイドラインの周知を図るべきだと思う。利用者にリラクゼーション事業者を紹介する検索サイトなどにおいては、適切な広告、情報提供等をお願いしなければならないとか、リラクゼーション業が入居しているテナントにおいても、広告のことなどが関わってくるとか、温浴施設では、顧客の流れの中でサービス提供があると思うが、料金体系などに紛れがないようにする、知らない間に強制的だったりしないようにするなど、仲介者にも知っておいてほしいことまで、具体的に位置づけるのでないと、周知を図る意味もないのではないか。そこは、文脈含めて考えるべきことではないかと思う。
- 仲介者について、予約サイト運営会社を具体的に記載しているが、記載した仲介業者をコントロールできないのであれば、広告表現などの問題が多くあるので、記載しないほうが良いのではないか。一部において問題のある広告表現等が散見される業界もあるが、行政との連携、運営会社へ情報提供でかなり改善されてきている。ただし、無くならないというのが実状である。
- 予約サイト運営会社については、今後ガイドラインの提示をしながら、申し入れをしていこうと考えているが、簡単にコントロールはできないので、具体的な会社名は削除したい。
- 重要な部分であるが故に、きちんと明記すべきであると思う。外国人の利用客を想定した場合に、旅行業者など仲介者が間違っで紹介すると、場合によっては性的サービスや医療行為と混同される恐れもあり、しっかりと理解してもらわなければならない。世界に発信するという意味においても、仲介者、利用者の文面はあったほう良い。
- 詳細に関してどこまで書くかという問題はあるが、仲介者を通しての集客が、この業界に限らず主流となっているので、この項目はあるべきであると思う。コントロールができるか否かによらず、ガイドラインを作って、示して伝えていくことが重要である。

【議題2：ガイドライン phase 2 作成・確認】

大きな項目立ては変わっていないが、目次を整理し、当初のガイドライン骨子から細分化や統合などで新たな目次となっていることが説明され、次に、フェーズ2に関連してこれまでにいただいたご意見の振り返りならびにガイドラインでの取り扱い方について説明された。

(振り返り)

■禁止行為における「強さ」「痛み」に対する記載について

ガイドラインに細かく書くのではなく、ガイダンスで改めて整理していきたい。その他の項目に関しては、ご意見を網羅した形で phase 2 に盛込んでいる。

■事前に注意を促す施術における施術箇所について

ご意見の内容を踏まえて、phase 2 ガイドラインに盛り込んでいる。

(消費者相談室の相談員にヒアリングについて)

消費者センターというのは、契約に関するトラブルを受け付けるということから考えると、エステ業、または、医業類似行為の方がクレームは多い。リラクゼーションに関しては、比較的単価が高額ではないということと、何回も継続的に契約をして高額な契約を結ぶということがないということ、リラクセスたいと自分が自ら望んでいるという目的をもって利用することから、トラブルにはならないのではないかとということが挙げられた。契約とは別に、個人情報保護の観点から、監視カメラの取り扱いの注意が不十分である可能性があることが気になる点である。

フェーズ 2 において事務局にて検討事項として挙げた 2 点について協議を行った。

(協議事項 1)

■セクシャルハラスメント

以下に挙げる施術はセクシャルハラスメントのトラブルが生じる可能性があることをあらかじめ十分に理解すること。また、施術には利用者に事前に了解を得たうえで、最大限の注意を払って行うこととする。

- ・鎖骨下筋、肋間筋、大胸筋の施術
- ・臀部（でんぶ）の施術
- ・大腿部内転筋、鼠頸部から 10 cm 以内（目安）の施術

この内容で、セクハラ事案を防止できるか？

(ディスカッション)

- ハラスメントの定義の目的であるが、お客様を守ると同時に施術者を守ることからすると、お客様が良いと言っても、セラピストがダメと明確に言える内容にしないと、ハラスメントなのかどうなのかわからなくなってしまいます。

恐らく、鎖骨下筋、肋間筋、大胸筋の施術は、リラクゼーションでは施術を行う場所である。例えば、胸に触らないとか、臀部に触らないとか、性器に近いところは触らないくらい明確にすべきである。そこに交渉事を入れてしまうのは、良くない。

- セクシャルハラスメントの項目について、どこまで書くべきか。そもそも「セクハラとは何か＝自分がどうであれ、相手が不快に思えば、それはセクハラとなる」というような基本的な考え方も示した方がよいのではないかと気もするので、この行為をしたらアウトという単純なものではないと思う。例えば、正確なものは、こちらを確認くださいとか、被害を受けたと思う場合には、相談窓口にご問合せしてくださいなど、大事な考え方や共有すべきことを書くべきで、詳細はどこかにきちんと委ねた方がよい。

具体的には、セラピストが加害者になるケースと被害者になるケースのどちらもあるので、そのあたりから整理したほうが良いと思う。セクハラ的なサービスを求められた時には、毅然と断り、その場合の対処の仕方を記載する。

加害者とならないようにするためには、このようなゾーンの施術については留意するなど入れても良いのではないかな。

- ガイドラインの定義に追加したように、性的快楽を求めるものではない。その上で、〇〇はやらないとか、例えば、臀部の施術の場合は、承諾を得るなど、明確にすれば良いのではないかな。
- セラピストの資格制度があると聞いているが、そのテキストなどに明確に書いているのであれば、それとの連動性をもたせた方が良いのではないかな。
- 協会でのセラピスト資格制度の試験は、筆記試験のみで、理解度を図る。試験には、現自主基準（今後は本ガイドライン）が試験問題となる。実技については、現状各事業者でやっているため、バラつきがある。
- セクシャルハラスメントという項目が少し唐突なので、誤認を受ける施術とか行為という項目にしてはどうか。セクシャルハラスメントだけではなく、肩こりに効くとか、痛みが取れるなど、消費者に誤解を招く施術なども入れるべきではないかな。
- 定義において、ストレスを解消する施術・空間・コミュニケーションで、そのうち、医療行為・医療類似行為・性的快楽を目的としたサービスはやらないとしているので、やらない行為がここに入ると整理がつくのではないかな。
- リラクゼーションのためには、こういった施術も必要とか、ポリシーを持ってやっていて、ユーザーとコミュニケーションをとって、セクハラだと訴えられることもないようなこともあり得るので、それに制限を掛けて事業者の自由度を奪うことは本意ではない。書き方に注意した上で、整理していきたい。

（協議事項2）

■V. リラクゼーションサービスのあり方

4. コミュニケーションに関する事項

- (1) 禁止表現・用語使用の注意
- (2) 守秘義務の遵守
- (3) 個人情報の取扱い
- (4) ハラスメントへの注意

この項目において、想定し得る懸念事項を防ぐことが、網羅されているか？

(ディスカッション)

- (1) 部分に違和感がある。ここは、いわゆる放送禁止用語を制限するものではなく、医療行為的な情報提供をしてはならないなど、間違った情報提供をしないという内容にするべきではないか。今回、見直しの中で、「リラクゼーションサービスとして推奨する形」という項目が加わったことで、より分かり易くなった。ここにしっかりと書かれた上で、注意事項が出てくるが、コミュニケーションとは何なのか？リラクゼーションでは、利用者とコミュニケーションを図ってリラックスさせることが推奨される形であり、コミュニケーションは大事である。その上で、医学的根拠のない情報や、効果効能などは言うてはいけなく注意していくと、コミュニケーションの全体像が見えてくるのではないか。
- コミュニケーションの項目に、個人情報の取扱いを持ち出さなくても良いのではないか。後ろの方の項目で、守秘義務ならびに個人情報取り扱いに関する遵守事項があるので、そちらに集約しても良いと思う。
- 確かにコミュニケーションの部分で、個人情報という言葉がでるのはおかしい。個人情報の取扱いは、誰であろうと守らなければならない。コミュニケーションの部分で出てくるのは、リラックスする中で、本人がプライバシーに関することを喋ってしまう可能性があるので、守秘義務があるわけではないが、それに準じた扱いをすることによって、お客様に安心を提供すると共に信頼を得るという文脈が良いと思う。
- ハラスメントへの注意の項目は、前項に出ているセクシャルハラスメントの内容とは異にするもので違和感があり、接客上の注意になるような気がするので、敢えてここに書く必要があるのか？
- セラピストからユーザーに対して、不快に思わせてしまったり、嫌がらせと取られるようなコミュニケーションをしてしまうことを防ぎたい。例えば、施術に対する言葉においても、「背が小さいから施術し易い」、男性に対して「全然筋肉がないですね」など捉える相手によってはハラスメントと感ぜられるような言い回しに注意する。
この注意だけでは、あまり意味を持たないかもしれないが、最近、より注意しなければいけない、注意している人でも「最近はそのようだ」というようなことが増えている気がするので、重ねて注意を促すことも必要かもしれない。この部分は、ガイドラインとガイダンスのバランスも含めて、分かりやすく書けるようにしたい。
- 「利用者からのご相談に対する対応」において、このように対応しましょうと対応の方法を書いているが、対応の窓口を設けるということ、しっかりと認識してほしい。窓口を設置し、分かり易い、目につくところに掲示する。個人情報の取扱いに関する苦情窓口も明記しなければいけないと法律にもある。いくつも窓口があると混乱するので、窓口を集約するのが良いのではないか。窓口があることで利用者にとっては安心で、明確な基準にもなり得るので、ぜひ検討いただきたい。

【議題3：ガイドラインの運用・浸透策実施プランについて】

主に次回検討協議会にて協議予定である本ガイドラインの運用・運用浸透策について、まずは全体像が説明された。

運用・浸透にあたって、目的・ゴールは「リラクゼーション業が世の中の一般消費者にまで完全に正しく認知され、浸透している状態」。その上で、大きく「消費者側の認知」と「業界内の浸透」の2軸に仮で設定している。

消費者側に関しては、認知度・満足度80%の状態。定期的なWEBアンケート等で、定点観測をしながら、ゴールに向けて活動していく。

業界内においては、事業者（場合によっては、ここに仲介者も含める）の80%にガイドラインが理解され、浸透し、例えば、宣言マークを掲示している状態。具体的な浸透策あるいは、そのチェック・モニタリングの仕組みを考えていきたい。

あくまでも、概略案であり、次の会議に向けてより具体的に考えていく。

次回、第3回検討協議会開催は、11月30日（水）16：00-18：00となる。

以上