

「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3回検討協議会 議事要旨

日時：2022年11月30日（水）16：00～18：00

会場：TIME SHARING 四谷 9A（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
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）

林 加奈恵 （一般社団法人日本リラクゼーション業協会 理事長）
藪 浩昭 （同会 理事）
二瓶 拓穂 （同会 理事）
中野 和 （同会事務局長）
星野 繁夫 （同会事務局）

8名

定刻になり、二瓶理事より本会の開会の旨が述べられた。つづいて、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 phase1,2 確定・確認
2. ガイドライン phase3 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 phase1,2 確定の確認】

（修正項目）※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

※「医療行為」「医業類似行為」は行わない

「医療行為」とは、人の傷病の診断・治療又は予防のために、医学に基づいて行われる行為

「医業類似行為」とは、医師の医学的判断及び技術をもってするのでなければ人体に危害を及ぼし、又は危害を及ぼすおそれのある『医療行為』ではないが、一定の資格を有する者が行わなければ人体に危害を及ぼすおそれのある行為

※「性的快楽」を目的としたサービスは行わない。

- 「医行為」というのは、厚労省で使用している特定の意味のある言葉で、医師法 17 条の医業とは「医行為」を業とすることになっている。「医療行為」とは、意味合いが違ってくるので、「医行為」と統一したほうが良い。

- リラクゼーションの定義について、これで紛れがないか改めて確認できれば良いと思う。手技・空間演出・コミュニケーションについて、これらは全て提供するという動詞に繋がることになるが、それで良いか？コミュニケーションは提供するものなのか？心身の緊張を弛緩させる施術とあるが、手技・空間演出・コミュニケーションの全てを施術とするのか？
→これまでの議論で、手技・空間演出・コミュニケーションの 3 つどれも大事であるという結論となった。そのうえで、心身の緊張を弛緩させる施術というのは、手技だけではなく、空間演出・コミュニケーションも含むことになるので、施術という言葉が適切ではないと思われる。施術に代わる文言として、例えば「サービス」が考えられる。また、「～提供し、」の部分も適切な表現を検討することとする。

- 現在エステティック業界で注視されているものに、セルフエステティック（機械だけを準備して、顧客自身にやってもらうもの）があるが、リラクゼーション業界で、セルフリラクゼーションなるものは考えられるのか。それによって、健康被害を及ぼすものなのか。若しくは、協会として会員として認められないのか、そういうものを定義によって排除しておいた方が良いのではないかと思う。
→我々が行うリラクゼーションよりも、リラクセスさせる機械（マッサージチェアなど）が、世に出たのは早い。また、そのようなものを使ってセルフでのサービスを提供しているところはあるが、利用者も当業界と同類としては見ていないのではないかという気がする。しかし、複合的なお店が増えてきているので、頭には置いて注視しておく必要がある。

- 風俗営業の法律の中で言えば、「性的好奇心に応じて接客する」という言い方になるので、「性的快楽」というと、更に踏み込んでいる感じがある。風営法までいかななくても、「性的快楽」を求めるサービスというのがあり得るということか。
→風営法で認められていることだけを指して、やってはいけないということではなく、際どい若しくは勘違いをされるような行為をガイドラインでは示すべきだと思うので、項目としては入れておいた方がいいと考える。

- エステのガイドラインには、そのような項目はない。実態としてもないというのを前提としている。エステという看板で、如何わしいお店は存在するであろうが、それは完全に風俗店であるので、エステには含まれない。

- 定義には、心身の緊張を弛緩させる施術を行うとなっているので、自ずと性的快楽を目的にしたサービスは含まれない。よって、定義の注釈にもあえて書くまでもないという気もする。

- 「医行為」「医業類似行為」は行わないとして、あはき業との線引きをしている。一方で、「性的快楽」を目的としたサービスを行う事業者との線引きを明確にするという意味で、入れている。

- 「性的快楽」を目的としたサービスを行わないという表現は、おかしな気がする。サービスは含まれないとした方がよいと思う。

- 「性的快楽」を目的としたサービスを行わない。この文章表現全体を見直し、修正したものを改めて提

示したい。

(修正項目) ※下線部が該当箇所

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運営を行う者をいう。

IV. 想定される仲介者及び利用者

2. リラクゼーション業における利用者

「利用者」とは、性別・年齢を問わず ストレス解消を望む 一般消費者全体である。ただし、本ガイドラインV-2-(3)に該当する方については、原則としてサービス提供をお断りするものとする。

V. リラクゼーションサービスのあり方

2. 手技に関する遵守事項

(2) 施術における注意行為

①健康被害の恐れのある行為

原則的に手技によるハンドテクニックを主体とし、以下に挙げる施術は健康被害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した上で、施術時には利用者に事前に注意を促すことができていることとする。

②誤認の恐れのある行為

以下に挙げる施術は性的羞恥心を害する行為として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、施術時には利用者に事前に了承を得た上で、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10cm以内（目安）の施術

※ただし、乳頭ならびに性器には触れない

- 法律上では、恐れはひらがなとなるので、健康被害のおそれのある行為とした方が良い。
- ②における誤認とは何の誤認かが分からないのではないか。
- 性的羞恥心を害する行為と誤認するので、②性的羞恥心を害するおそれのある行為としてはどうか。
- トラブルが生じる可能性があるからやめるのではなく、性的羞恥心を害する恐れがあるからやめるのではないか。
- ②の但し書きは、この注意項目に入れるべきものではないのではないか。
→禁止行為の項目に入れる。部位の書き方も修正する。

(修正項目) ※下線部が該当箇所

(5) 施術前注意事項確認（体調確認シート）の徹底

利用者に対して施術前にサービス目的・サービス内容を正しく説明するとともに、利用者の心身の状況・

状態を適切に把握するよう努めることとする。また、サービス中に利用者が異変や不快を感じた際に必ず申告いただくように促すこととする。なお、これらの内容について事前に承諾書を取得する場合には、契約行為にあたるため、未成年の利用者の場合、本人又は法定代理人が当該契約を取り消すことができることに留意すること。

●この中で、何が契約行為にあたるのか？

→承諾書として、体調確認シートに署名を頂くことが、契約行為にあたりと確認した。

●承諾といっても、この場合は、体調についての情報を提供することに同意するだけで、サービスを受ける同意とは違うような気がする。

●体調確認シートが契約行為にあたる云々ではなく、承諾を交わす（口頭でもあり）ことが契約行為となるので、体調確認シートの条文に入れるべき内容でなく、別に未成年者の取扱いなどの項目に入れた方が良いのではないか。

●契約行為については、大きいことだと思うので別途検討すべき内容であるが、この場合は、情報提供への同意で、単なる事実行為となるので、その際に注意すべきことだけを書けばよいのではないか。

●リスクがあるとするならば、未成年の利用者が、異変を感じたときなどに申告するよう承諾をえたが、施術中に事故となり賠償請求された場合、申告の承諾を取り消されることなどが考えられる。また、未成年者でも本人の承諾だけで、親の承諾などは取り付けていないのが現状である。それに関する、トラブル等は発生したことはない。

●確かに、承諾したことに対する、取消のリスクは法的に生じると思うが、そこを業界としてどういう方向に持っていきたいか、決めの問題だと思う。

例えば、顧客が未成年者の場合は、同意の取得に際して法定代理人にも適切な説明を試みることなど。若しくは、法定代理人に必ず同席してもらい同意を得るなど、強く踏み込むのが良いのか。

→現実的には、そこまで踏み込めないと思う。業務への影響が大きいと考える。

業務への影響も大きく、かつ、今まで未成年のトラブルを聞いたことがなく、発生もしていない。未成年に対する注意は別にしたほうが良いと思う。

●未成年者の取消に関するリスクは、この部分だけではないので、ここでは、ちゃんと説明するなど、注意文言で良いと思う。

→承諾書が契約行為にあたるかどうか、取消云々が問題ではない為、削除して文言を修正する。

(修正項目) ※下線部が該当箇所

4. コミュニケーションに関する遵守事項

(1) 禁止表現・用語使用の注意

事業者およびリラクゼーションセラピストは、リラクゼーション業を取り巻く関連する法律を理解し、サービス提供時においても、法令等に抵触しないよう禁止表現・用語に十分に配慮することとする。

※コミュニケーションにおいても、「VI. 広告表示に関する遵守事項」に挙げる表現・用語を使用しないよう十分に留意することとする。

●禁止を取って表現とするのは良いと思う。サービス提供時においても、法令等に抵触しないよう禁

表現・用語に十分に配慮することというのは、具体的に何を指しているのか。

→元々の自主基準では、コミュニケーションというのは特段語られていなかったが、広告表示（ホームページ、店内掲示物）に関する遵守事項として記載があった。それに対して、接客中に口頭で言うことについても気を付けましょうという意味合いで、コミュニケーションのところにも入れることとなった。法令等に抵触しないような表現・用語というのは、「VI広告表示に関する遵守事項」記載の文言を指している。

●法令等の部分が、広告表示に関する遵守事項とイコールであれば、注記ではなく、メインの記載だけでいいのではないか。別の法令を指すものがあれば、注記のままでも良いと思う。

●「リラクゼーションを取り巻く、関連する法律を理解し「VI広告表示に関する遵守事項」にも留意したうえで、サービス提供時において表現・用語に十分配慮すること」という趣旨が書いてあれば良いと思う。

●エステ業界でも、景表法に関してはホームページとかチラシで守っていれば良い、エステティシャンがお客様との会話において、景表法に触れるようなことを喋っても問題ないと誤解されている方もいた。コミュニケーションにおいても、消費者としゃべる場合には景表法が適用されるということを理解してもらう必要があると思う。

→そうしたアドバイスもあって、当協会では、店舗の表示とかホームページというのは、一定の注意を払っているのですが、問題ないと思うが、セラピストが施術しているときに、「治りますよ」などと強く言うてしまうことに関しての注意喚起をする必要がある。

ここは、コミュニケーションに関する遵守事項として、より具体的に書くか、最低限の内容を記載する方が良いと思う。

（修正項目）※下線部が該当箇所

（2）プライバシーの保護

リラクゼーションセラピストは利用者が安心してサービスを受けるための十分な配慮を行い、業務において知り得た情報を不用意に第三者へ伝えることのないように注意を払う必要がある。また、利用者の情報のみならず、会社・同僚の情報にも注意を払うこととする。

~~（3）個人情報取り扱い~~

~~個人情報を取り扱うにあたり、個人情報保護法とその関連法令等を遵守することとする。利用者の情報のみならず、会社・同僚の情報にも注意を払うこととする。~~

~~また、事業者はリラクゼーションセラピストに対して、業務に関連する法令の知識を理解させ、知識等の向上に関する十分な教育を行うものとする。~~

（3）ハラスメントへの注意

ハラスメントは、相手の意に反する行為によって相手を不快にさせたり、人間としての尊厳を傷つけたりする行為のことである。ハラスメントに対しての知識を持ち、利用者に対して十分な注意を払うこととする。

●原案にあった（2）守秘義務の遵守（3）個人情報の取扱いについては、phase 3 のVII.守秘義務並びに個人情報の取扱いに関する遵守事項に集約し、移動した。

(2) 守秘義務の遵守を(2) プライバシーの保護に変更し、併せて利用者の情報のみならず、会社・同僚の情報にも注意を払うという文言を追記した。

- 追記した、会社・同僚の情報にも注意を払うとは、セラピスト同士が会社の情報を漏らさないという意味なのか？

→これは、セラピストの会社・同僚という意味で書いている。お客様の情報を他に漏らさないということと、自分の会社・同僚の情報も第三者に漏らさないというニュアンスで記載している。

- 同僚の情報は、プライバシーというが、会社の情報は、プライバシーとは言わないのではないか。広意味では、情報の適正な取り扱いという項目で、利用者のプライバシー情報を漏洩しないようにするというのが、最も大事というつもりで、書かれたうえで、利用者のみならず、会社・同僚の情報も大事。これは、利用者にうっかり漏らしてしまうかもしれないからという趣旨なので、併せて記載することは良いと思う。

- セラピストが所属している会社や同僚の情報は守られなければいけない、また利用者に伝えることは良くないことだと思うが、このガイドラインの目的が、利用者保護の観点であるならば、会社や同僚の情報の保護というのは、ガイドラインの対象ではないのではないかと。よって、ここに載せるべきことか疑問である。

- 色んな整理があり得ると思う。利用者との関係で専門家として、どう振る舞うべきかという、セラピストの行為規範として職業上の義務を書けば良いと思っている。情報をむやみに漏洩する、例えば同僚の悪口を利用者に言うなどは、業界の地位を貶めることになり、サービスとしてのクオリティ、信頼に関わるので、するべきではないということである。プライバシーの保護となると、利用者のことを第一に考える話となるので、情報の適正な取り扱いとして、もし、会社・同僚のことを入れるなら、情報をめぐってプロフェッションとして、どのように振る舞うかということプライバシーも含めて書くという整理が良い。

- 情報の適正な取り扱いということで、同僚のことも入れるとすると、同僚のプライバシーが大事だからというよりは、情報を提供される側として、利用者を巻き込まない為にもダメということとなる。そのような整理の仕方であれば、可能ではないか。

- プライバシーの保護という観点で、掲げる整理もありだと思うので、情報の適正利用という項目にしても、どこかで、プライバシーという言葉を出しても良いと思う。恐らく、会社・同僚の情報をべらべら喋ると、利用者は、自分の情報もこのように喋られるのではないかと思ったりするので、それらを避けるというのは大事だと思う。

→この部分の文面・項目については、再度練り直して、修正することとする。

- セラピストが利用者への行為はセクシャルハラスメントではないという話と矛盾しないか。

→一般的にハラスメントとは、嫌がらせという意味であり、セクハラとかパワハラなど特定なハラスメントでは、お互いの関係性などが問題となったりするが、ここでは、広い意味でのハラスメントなので、この文言で問題は無いと思われる。

ハラスメントへの注意という、大事なことを書いておくという意味では、良い改正であったと思う。

【議題2：ガイドライン phase3 作成・確認】

XII. 守秘義務並びに個人情報の取り扱いに関する遵守事項

1. 守秘義務の遵守

守秘義務とは、一定の職業や職務に従事する者や従事していた者または契約の当事者に対して課せられる、職務上知った秘密を守るべきことや、個人情報を開示しないといった義務のことであり、リラクゼーションセラピストは、お客様との会話や書類またはセラピスト同士での会話において知り得た情報を第三者に漏洩してはならない。

※上記の守秘義務の遵守違反は、個人情報の漏洩にもあたるため、注意が必要である。

2. 個人情報の取り扱い

個人情報とは、生存する個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む）をいう。

お客様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、説明したうえで本人の同意を得る必要がある。更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。また、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ため、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な対策が必要となる。

個人情報は、お客様の情報のみならず、リラクゼーションセラピスト個人の情報も該当するため、データの取扱いや情報の流出には十分注意を図る。

- 個人情報のことをどこまで書くかであるが、いろんな団体のものがあつたりするので、周辺を見ながら、相場に該当するものを記載すればよいと思う。その中で、文言の「更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」とは、何を公表することを指すのかよく分からないので、書き方を検討すると良い。

【議題3：ガイドラインの運用・浸透策実施プランについて】

時間経過のため、協議に至らず次回に持ち越しとする。

本協議会での討議を踏まえて、次回開催までに各委員と個別に確認等を行うこととした。

次回、第4回検討協議会開催は、2月22日（水）16：30-18：30とする。

以上