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
自主ガイドライン

当協会の定める自主ガイドラインは経済産業省
の指針を踏まえていることを宣言します

一般社団法人日本リラクゼーション業協会

目次

はじめに（ガイドライン策定の背景・趣旨）
Ⅰ．　本ガイドラインの目的 …… P.3
Ⅱ．　定義及びガイドラインで使用する用語 …… P.4
　１．日本リラクゼーション業協会によるリラクゼーションの定義
　２．リラクゼーションスペースの定義
　３．リラクゼーションセラピストの定義
　４．リラクゼーション事業者の定義
Ⅲ．　想定される仲介者及び利用者 …… P.4
　１．リラクゼーション業における仲介者
　２．リラクゼーション業における利用者
Ⅳ．　ヘルスケアサービスの品質を確保するための仕組み …… P.5
Ⅴ．　リラクゼーション業のあり方 …… P.5
　１．リラクゼーション業として推奨する形
　２．手技に関する遵守事項
　　（１）施術における禁止行為
　　（２）施術における注意行為
　　（３）施術のお断り対象者
　　（４）施術の注意対象者
　　（５）施術前注意事項確認（体調確認シート）の徹底
　３．空間（施設、設備）に関する遵守事項
　４．コミュニケーションに関する遵守事項
　　（１）表現・用語使用の注意
　　（２）情報の適正な取り扱いにおける注意
　　（３）ハラスメントへの注意
Ⅵ．　広告表示に関する遵守事項 …… P.8
　１．医療法・医師法・あはき法・柔道整復師法に抵触のおそれがある表示について
　２．景品表示法に抵触のおそれがある表示について
Ⅶ．　事業者のサービス提供に関する遵守事項 …… P.9
　１．提供時間と価格の明記
　２．誘引、販売に関する遵守事項
　３．プリペイドカードの発行に関する遵守事項
　４．回数券・ポイント等の発行に関する遵守事項
Ⅷ．　サービス品質の維持向上に関する事業者の遵守事項 …… P.１０
　１．サービス品質維持向上に関する事業者の教育義務

２．サービス品質維持向上に関するリラクゼーションセラピストの遵守事項
IX.　利用者からの苦情・相談、問い合わせに対する対応 …… P.１０
Ｘ．　守秘義務並びに個人情報の取り扱いに関する遵守事項 …… P.１１
１．守秘義務の遵守
２．個人情報の取り扱い
XI.　その他関連諸法規の遵守について …… P.１２
XII.　ガイドラインの見直し及び改廃について …… P.１２

はじめに（ガイドライン策定の背景・趣旨）

経済的に豊かになり、科学技術も高度に発達し、より便利で快適な生活が実現しているのが現代社会です。その一方で、ストレス社会とも呼ばれるこの社会で、現代人は多くのストレスを抱えています。消費者の日々のストレス解消をサポートし、健全な生活、豊かで元気な生活を支援するというリラクゼーションサービスの使命の重要性は増していると考えられます。

このように、業界が急速に成長している状況にあって、リラクゼーション業としてはより安全・安心なサービスを受けられる環境を整えることが重要であり、そのために次のような課題があると考えています。

（1）「リラクゼーション（業）」として定義と範囲をより明確に分かり易くする必要がある。

「リラクゼーション（業）」と謳いながら、一部には不適切な営業等を行う事業者も見受けられる。手技が多様であり、一律の制約を設けることは難しいという面も存在するが、安全・安心なサービス提供を担保するために、業界としてより明確かつ分かり易く、客観的な統一された定義を持つことが必要である。

（2）「リラクゼーション（業）」の正しい理解と認知拡大が必要である。

消費者等が、リラクゼーション（業）と謳われる多種多様なサービスから、健全で適切なサービスを選択するための基準や情報が不十分な状態である。これにより、健康被害や事故等のトラブルに繋がるおそれがある。そのため、健全で適切なリラクゼーション（業）の認知度を向上させるための浸透策が必要である。

「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自主ガイドライン（以下、本ガイドラインという）」は、上記課題の解決に向けた取り組みの一環として経済産業省による「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」を指針として定めるものである。

Ⅰ．本ガイドラインの目的

リラクゼーション業界の品質確保やリラクゼーション事業者（以下、事業者という）の信頼性向上、利用者からの信頼確保などを念頭にリラクゼーション（業）のあるべき姿について業界団体の考えを宣言し、利用者が享受する価値を分かりやすく周知していくことにより、品質の確保されたリラクゼーションサービスが選ばれるような環境の構築を目的とする。

Ⅱ．定義及びガイドラインで使用する用語

１．日本リラクゼーション業協会によるリラクゼーションの定義

「リラクゼーション」とは、手技・空間演出・コミュニケーションを用いて、心身の緊張を弛緩させることで、ストレスを解消し、心と身体を心地よい状態にすることを目的とする行為である。ただし、以下の行為は「リラクゼーション」の目的には含まれず、これらの行為は行わないものとする。

① 「医行為」及び「医業類似行為」は行わない

「医行為」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行為をいう。

「医業類似行為」とは、「医行為」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をいう。

② 利用者の性的好奇心に応じる行為は行わない

２．リラクゼーションスペースの定義

「リラクゼーションスペース」とは、リラクゼーションを業として行う店舗または場所をいう。

３．リラクゼーションセラピストの定義

「リラクゼーションセラピスト」とは、リラクゼーションスペースにおいてリラクゼーションサービスを提供する者をいう。

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」とは、リラクゼーションスペースの運営を行う法人又は個人をいう。

Ⅲ．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

「仲介者」とは、業界専用検索・予約サイト運営会社、商業施設や温浴施設、業界団体、同業の事業者など消費者とリラクゼーション事業者を媒介する者を指す。

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みリラクゼーションスペースに訪れる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。

Ⅳ．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した各種基準を遵守させることとする。
リラクゼーション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。
協会は、事業者に対して本ガイドラインの遵守徹底を図るとともに、利用者におけるリラクゼーション業に関する正しい理解の促進に努める。

Ⅴ．リラクゼーション業のあり方

１．リラクゼーション業として推奨する形

リラクゼーション業に携わる者は、ストレスの解消をサポートし、利用者の健全な生活、豊かで元気な生活を支援することを使命とし、以下に努めるものとする。

① リラクゼーション（業）に関連する正しい知識と技術を持つこと。
② 常に利用者の立場に立った安全・安心なサービスの提供を行うこと。
③ 利用者にサービスを正しく理解していただくこと。
④ 適正かつ良質な手技・空間演出・コミュニケーションを用いたサービス提供を行うこと。

「手技」における推奨
施術中および施術後において、利用者にとって安全かつ心地よい施術であること

「空間演出」における推奨
リラクゼーションスペースを清潔に保ち、音楽や最適な明るさ、適度な装飾などにより利用者がリラックスできる状態を演出すること

「コミュニケーション」における推奨
清潔感のある適切な身だしなみと心地よい接遇（会話、状態確認のヒアリング、振る舞い等）により、利用者がリラックスできる時間を提供すること

２．手技に関する遵守事項

（１）施術における禁止行為

①リラクゼーションは、「医行為」・「医業類似行為」を行うものではない。たとえば、以下は特に問題となりやすい行為のため禁止する。

・瞬間的に強く圧力をかける手技（厚生労働省の指導による危険行為として禁止する）
・骨格矯正、脊椎に対するスラスト・アジャスト施術（厚生労働省の指導による危険行為として禁止する）
・外傷を残す行為（医師法１７条による外科的手術行為に該当するため禁止する）

②リラクゼーションは、性的好奇心に応じる行為を行うものではなく、如何なる場合においても、以下の部位への施術を禁止する。

・性器等（性器、肛門又は乳首）

（２）施術における注意行為

①健康被害が発生するおそれのある行為

リラクゼーションサービスの提供は、原則的に手技を主体とし、以下に挙げる施術は、過剰刺激等による健康被害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注意を促し、利用者の了承を得た上で、最大限の注意を払って行うこととする。

・器具を用いて行う施術
・足で踏みつける施術
・肘、膝を使って行う施術

②性的羞恥心を害するおそれのある行為

以下に挙げる施術は性的羞恥心を害す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注意を促し、利用者の了承を得た上で、最大限の注意を払って行うこととする。

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

（3）施術のお断り対象者

利用者の安全確保のため、以下に該当する場合は、原則としてサービス提供をお断りすることとし、その旨を受付等リラクゼーションスペース内に利用者が認識できるように掲示することとする。また、施術前に確認を行うものとする。

・発熱のある方
・多量に飲酒をされている方、酩酊・泥酔状態の方
・ぎっくり腰、骨折、打撲、捻挫の方
・皮膚の炎症及び感染症と思われる方（摩擦刺激により症状を悪化させるおそれがあるため）
・急性期の心臓・脳血管障害のある方
・心臓・脳血管障害の治療中で医師の許可のない方

（4）施術の注意対象者

利用者の安全確保のため、以下に該当する場合は、サービス提供をする際に注意が必要であり、その旨を受付等リラクゼーションスペース内に利用者が認識できるように掲示することとする。また、施術前に確認を行うものとする。

・妊娠中の方（妊娠初期は特に危険として注意を促す）
・手術、その他治療後間もない方
・高齢者の方
・高血圧の方
・服薬中（降圧剤、抗凝固剤、免疫抑制剤、ステロイド等）の方
・骨粗しょう症の方
・現在通院中で医師の許可のない方

（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。
日本リラクゼーション業協会の正会員・一般会員においては、協会が指定する「体調確認シート」または協会が同等と承認したものを導入し、使用を徹底することを義務付ける。

３．空間（施設、設備）に関する遵守事項

利用者の健康の保持のために、施設、設備、器具、備品等の清掃、洗浄、洗濯、消毒、廃棄物処理等を常に行い、衛生管理を徹底し、清潔に保つことにより衛生の確保及び向上を図るものとする。

４．コミュニケーションに関する遵守事項

（1）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に関係のある法律を理解し、サービス提供時においても、「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。

（2）情報の適正な取り扱いにおける注意

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に業務において知り得た情報の取り扱いについて十分な配慮を行う。特にプライバシー保護の観点から、利用者の情報を本人の同意無く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。

（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。

VI. 広告表示に関する遵守事項

１．医療法・医師法・あはき法・柔道整復師法に抵触のおそれがある表示について

「医療法」・「医師法」・「あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゆう師等に関する法律（あはき法）」・「柔道整復師法」に抵触するおそれのある表現を用いた表示を行ってはならない。宣伝広告・求人広告など、いかなる広告においても、次に挙げる用語は使用しないものとする。

- 「マッサージ」文言（「マッサージする」など動詞も不可）
- 医療機関、あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう及び柔道整復の国家資格者でないとできない施術所と誤認させる表現
- 医療機関、あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう及び柔道整復の国家資格者でないとできない施術所とのかかわりを謳う表現
- 医療、あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう及び柔道整復との比較表現

・医療機関、あん摩マッサージ指圧、はり、きゅう及び柔道整復の国家資格者でないとできない行為と誤認させる表現
・医学的・生理学的にありえない表現

２．景品表示法に抵触のおそれがある表示について

「不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法、景表法)」に抵触する優良誤認*1 あるいは有利誤認*2 のおそれのある表現を用いた表示（文言・写真等）を行ってはならない。宣伝広告、求人広告などいかなる広告においても、次に挙げる表現は使用しないものとする。

・疾病、外傷の改善を謳う表現
・過度に施術の安全・安心を謳う表現
・過度に効果の確約・保証を謳う表現
・過度に効果の即時性を謳う表現
・効果に関わる体験談を引用した過度な表現
・合理的な根拠なく効果に関わる具体的数値を謳う表現
・誇大表記・最大級表記
・他者を誹謗・中傷する表現
・不当な二重価格にあたる表現

＊1 優良誤認表示
商品やサービスの品質、規格などの内容について、実際のものや事実に相違して競争事業者のものより、著しく優良であると誤認される表示をいう。
＊2 有利誤認表示
商品やサービスの価格などの取引条件について、実際のものや事実に相違して競争事業者のものより、著しく有利であると誤認される表示をいう。

Ⅶ. 事業者のサービス提供に関する遵守事項

１．提供時間と価格の明記

リラクゼーションサービス提供時間とその価格を明示すること。

２．誘引、販売に関する遵守事項

不当、強引な勧誘・販売方法は一切行わない。
また、リラクゼーションサービスの提供にあたりクーポンや景品を提供する場合には、景品表示法の規定を遵守することとする。

３．プリペイドカードの発行に関する遵守事項

「資金決済に関する法律」の規制を受けるプリペイドカード等（前払式手段）を発行する場合、同法に基づく届出や登録、報告、供託金のなどの事項を遵守し、適切に取り扱うこととする。

４．回数券・ポイント等の発行に関する遵守事項

回数券やポイント等の発行においては、「資金決済に関する法律」等の規制を受ける場合があるため、関連法令を確認の上、必要事項を遵守し、適切に取り扱うこととする。

Ⅷ．サービス品質の維持向上に関する事業者の遵守事項

１．サービス品質維持向上に関する事業者の教育義務

事業者は、リラクゼーションセラピストに対し、業務に関連する法令の知識を理解させ、技術、知識等の維持向上に関する十分な教育を行うとともに、継続的な品質の確認に努めなければならない。

２．サービス品質維持向上に関するリラクゼーションセラピストの遵守事項

リラクゼーションセラピストは、業務に関連する法令を理解し、技術、知識等の向上に努めなければならない。
また、日本リラクゼーション業協会の会員事業者が運営するリラクゼーションスペースにおいては、協会が認定するリラクゼーションセラピスト２級及び１級の資格の取得を推奨する。

Ⅸ．利用者からの苦情・相談、問い合わせに対する対応

事業者は、利用者からの苦情・相談、問い合わせに対して誠実に対応しなければならない。
利用者から健康被害や勧誘及び契約の締結、その他営業等に関して苦情・相談、問い合わせがあったときは、速やかにその内容を調査し、必要があると認めるときは、その問題を解決するために必要な措置を講じなければならない。
なお、事業者は迅速かつ適切な対応および解決を図るために、あらかじめ起こりうるリスクについての十分な予測を行い、適切に対応できる体制を整えておく必要がある。
日本リラクゼーション業協会の正会員・一般会員においては、協会が指定する賠償責任保険への加入を義務付ける。

Ｘ．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場合があるため、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を明示し、本人の同意を得る必要がある。個人情報の利用目的は、ホームページやパンフレット、リラクゼーションスペースの入り口等への書面掲示など、利用者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。

XI. 関連諸法規の遵守について

本ガイドラインに定めるものを中心として、リラクゼーション業に関する以下の諸法規について、特に遵守することとする。

１．保健医療関係法令
　（医療法、あはき法、柔道整復師法、医師法、理学療法士及び作業療法士法）

２．一般民事関係法令
　（労働基準法、労働契約法、民法、商法）

３．社会・経済関係法令
　（消費者契約法、消費者基本法、景品表示法、個人情報保護法、資金決済法）

４．入管法

※上記は例示であり、考慮すべき法律等をすべて網羅したものではない。また、法律等に関連する通知、下記ガイドライン等も参照をすること。

*参考

・　医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）
・　あん摩業、マッサージ業、指圧業、はり業、きゅう業若しくは柔道整復業又はこれらの施術所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（あはき・柔整広告ガイドライン）

Ⅻ. ガイドラインの見直し及び改廃について

本ガイドラインは、リラクゼーション業に関連する法律の制定・改正ないし社会情勢の変化を踏まえて、2 年ごとに見直すものとする。なお、必要があると認められる場合には適時改訂及び廃止を行うものとする。

この度、本書は経済産業省ヘルスケア産業課の指針「ヘルスケアサービスガイドライン等のあり方」に基づき、現状の「リラクゼーション業の適正化に関する自主基準」の改訂版を、新たに「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」として発行しています。

発行にあたり、編集にご協力賜りました、各方面の有識者の皆様をはじめ、貴重なアドバイスをいただいた全ての皆様に、深く感謝申し上げます。

2023 年 4 月 1 日　初版
2025 年 3 月 31 日　改訂

【発行元】

一般社団法人日本リラクゼーション業協会
URL:https://www.relaxation-net.jp/
Mail:jimu@relaxation-net.jp

【初版編集協力】

慶應義塾大学大学院法務研究科	教授	磯部　哲
社会政策課題研究所	所長	江崎　禎英
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	理事	奥原　早苗
一般社団法人日本エステティック業協会	理事　事務局長	水渓　治彦
湊総合法律事務所	所長・弁護士	湊　信明
昭和大学医学部 客員教授／朝霧高原診療所 医師	顧問医師	山本　竜隆

（五十音順）