

# 目次

序	2
---	---

## 第Ⅰ章 リラクゼーション概論

1	リラクゼーション及びリラクゼーションサービスとは	6
2	日本リラクゼーション業協会と自主ガイドライン	8
3	リラクゼーションサービスの禁止・注意事項	10
4	ストレスとリラクゼーション	12

## 第Ⅱ章 接客・接遇

1	リラクゼーションサービスと接客	22
2	電話対応の心得	30
3	接客の流れ～受付からクロージングまで	32
4	セラピストのためのハンドケア	37
5	コンプライアンス	39
6	トラブル対応	40
7	日常のトラブル防止	47

## 第Ⅲ章 運動器の機能解剖

1	運動器とは	58
2	骨	59
3	関節	65
4	アライメント	70
5	筋	72
6	神経	88
7	血液	90
8	リンパ系	92

# 第I章

## リラクゼーション概論

### 1 リラクゼーション及びリラクゼーションサービスとは

1. リラクゼーションとは
2. 社会の発展とリラクゼーション
3. リラクゼーションサービスとは

### 2 日本リラクゼーション業協会と自主ガイドライン

1. 日本リラクゼーション業協会の目的
2. 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
3. リラクゼーションセラピストとは

### 3 リラクゼーションサービスの禁止・注意事項

1. 禁止事項
2. 禁止対象者
3. 注意事項(施術)
4. 注意事項(表現)
5. 注意が必要なお客様

### 4 ストレスとリラクゼーション

1. ストレスの影響
2. ストレスとホメオスタシス
3. リラクゼーションのメカニズム
4. 特に疲れやすい筋肉
5. “凝る”とは

# I-1

## リラクゼーション及び リラクゼーションサービスとは

### 1. リラクゼーションとは

日本リラクゼーション業協会が策定した『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』において、リラクゼーションは次のように定義されています。

#### ❖リラクゼーション業の定義

「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. 社会の発展とリラクゼーション

現代の高度かつ急速な社会の発展は、同時に人と人とのコミュニケーションが希薄化するという副作用を持ち合わせています。特に通信技術の発展により、目と目を合わせることなく情報の伝達が行われ、速く広く情報は駆け巡りますが、その反面で会話のぬくもりは失われつつあると言えます。リラクゼーションサービスはそんな経済の成長にあわせて、1990年代に急速に普及し始め、2020年には4,075億円の市場を構成するまでとなりました。

※ホットペッパービューティーアカデミー算出（「美容センサス 2020 年上期」および、総務省「人口推計」を使用）  
・市場規模推計（円）＝人口（人）×サロン利用率（％）×1回あたり利用金額平均（円）×年間利用回数平均（回）  
・15～69歳・男女合計

日常の緊張から心と身体をリラクゼーションスペースで解放する。私たちはリラクゼーションサービスを通じて社会の健全な生活、豊かで元気な生活を支援するという使命を持ちあわせていると言えます。

これに従事する「リラクゼーションセラピスト」は日本における職業として2009年に総務省において「日本標準職業分類コード429」として制定されました。リラクゼーションセラピストの社会における地位の向上を目指す上での第一歩が踏み出されたのです。今後も社会の進化に伴いリラクゼーションサービスへの要請は強まることが考えられます。

Memo

### 3. リラクゼーションサービスとは

ここで、私たちが今一度意識しなければならないことは、リラクゼーションサービスとは、あん摩・マッサージ・指圧・柔道整復などに代表される、国家資格を必要とする治療行為ではないということです。また利用者を混同させるような表現は使わないことなど、私たち自らが作った基準を通してより正確に、リラクゼーションサービスと治療行為との違いを明確にしていかなければなりません。

リラクゼーションの定義、自主ガイドラインに基づいて社会に貢献する。それこそがリラクゼーションサービスの未来を創造するにあたっての柱であり、リラクゼーションサービスに従事するリラクゼーションセラピストの一人一人の誇りとして意識を共有していきましょう。



# I-2 日本リラクゼーション業協会と 自主ガイドライン

## 1. 日本リラクゼーション業協会の目的

日本リラクゼーション業協会は、リラクゼーションサービス（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）の提供を支援することによって、業界の健全な発展を図り、人々の幸せに貢献することを目的としています。

メモ

## 2. 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

この協会の目的を具現化するため、日本リラクゼーション業協会では、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<sup>きやうじゆ</sup>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して、『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』を策定しています。

## 3. リラクゼーションセラピストとは

リラクゼーションセラピストの仕事は、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です。リラクゼーションセラピストがお客様に与えるべき価値は、安らぎやリラックス、ストレスからの解消といった心地よさであり、国家資格が必要なあん摩・マッサージに代表される治療行為とは全く異なるサービス価値を提供するものです。ですから診断はもちろんのこと、「マッサージ」という文言や「治す」「治る」といった表現の使用も禁止されています。

リラクゼーションセラピストは、リラクゼーション業の健全なる発展の

ために、お客様の安心と安全を守る仕組みを確立し、お客様満足を追及しなければなりません。リラクゼーション及び、それに従事する者の社会的認知度の向上を目指しましょう。



### リラクゼーションセラピストの遵守事項

- 私たちは、お客様への医療、治療行為を行いません。
- 私たちは、医療、治療行為と誤解を与えるような広告宣伝および接客をしません。
- 私たちは、リラクゼーション業に関する法令を遵守いたします。
- 私たちは、協会が定めるサービス基準に則り、お客様の安全を守ります。
- 私たちは、お客様の満足を最大限実現し続けます。

# I-3 リラクゼーションサービスの 禁止・注意事項

## 1. 禁止事項

① リラクゼーションは、「医行為」・「医業類似行為」を行うものではなく、  
以下は特に問題となりやすい行為のため禁止しています。

(厚生労働省の指導による危険行為として禁止する)

・瞬間的に強く圧力をかける手技

・骨格矯正、脊柱に対するスラスト・アジャスト施術

(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)

・外傷を残す行為

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しています。

・性器等（性器、肛門又は乳首）

## 2. 禁止対象者

お客様の安全確保のため、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お客様が認識できるように掲示すること、また、施術前に確認を行うことが自主ガイドラインに定められています。

・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

## 3. 注意事項（施術）

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、施術時にはお客様に事前に注意を促し、お客様の了承を得た上で、最大限の注意を払って行うこととしています。

- ・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

Memo

## 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、施術時にはお客様に事前に注意を促し、お客様の了承を得た上で、最大限の注意を払って行うこととしています。

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

## 4. 注意事項（表現）

景品表示法に抵触する恐れのある文言、表示、写真等について、以下の事項は禁止されています。十分注意しましょう。

- ・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

## 5. 注意が必要なお客様

お客様の安全確保のため、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お客様が認識できるように掲示すること、また、施術前に確認を行うこととしています。

- ・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



## ポイント

- ①は、もみかえし等、施術に対して副次的に出現するものも含まれます。  
②に該当する事案かどうかを判断する際には、
  - A. 施術行為に相当因果関係を認める過失があるもの**  
(日本リラクゼーション業協会「**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**」に定める遵守事項・注意事項に反するもの等)
  - B. コミュニケーション・観察の不足からくる力加減のミスに起因しているもの**  
(もみかえし等)
  - C. 一般的に「クレーマー」と認識される不当要求等**  
(事案と施術行為の相当因果関係に疑義のあるものやカスタマーハラスメント等)のABC分類も参考にしてください。②に該当する事案は(A)となります。
- お客様のお申し出に対する対応方策は、かかる事実確認及び相当因果関係の検証なしに回答することはできません。そのため、一次対応時は、安易に補償を約束するような回答は避け、お申し出の傾聴及び情報収集を行いましょう。「お申し出を承りました。事実確認を行い、改めてご回答いたします。」と一旦、終話しまししょう。
- 最初にお申し出を受ける際の対応（一次対応）が特に重要です。最初から一貫して誠意ある真摯な対応を心掛けることで、早期解決につながる場合があります。
- お客様に積極的に診断書の取得を依頼すると、補償には応じかねる性質の事案であった場合、文書代の負担を巡って紛糾することがあります。そのため、お客様が通院された場合は、診断内容を口頭で確認するに止め、診断内容を確認した上で補償の要否を検証しまししょう。補償にて対応を進める方策を決定した場合は、保険申請資料として必要と説明し、診断書の取得・送付を依頼しまししょう。お客様に通院意志がある場合は、これを拒絶せず、診断内容を確認し、検証した後に、補償の要否を検討すると伝えましよう。
- お客様のお申し出が消費生活センターや警察への相談（被害届提出）に至ることがあります。その際にも、事案の事実確認を詳細に行い、誠実に対応しまししょう。不当要求を優位に進めるために、多方面に亘って事案を相談し、圧力をかけてくるお客様もおられます。事実確認を詳細に行い、責任の有無や補償の要否を検証しまししょう。
- 対応を組織化している加盟会員は、一次対応者から上位職位の方や対応担当者にエスカレーションし、対応を進めましよう。対応者が施術担当者から変更されることによってお客様に安心を与え、対応が円滑に進みやすくなることもあります。担当者は必要に応じて事故内容を保険代理店に報告し、対応方策の協議ならびに保険申請手続きを進めましよう。また、施術行為と診断内容との因果関係に疑義がある場合には、保険代理店に医療照会を依頼し、その調査結果及び見解を確認することも有用です。