

◇14日

東京都消費生活総合センター訪問  
平成28年度苦情事例データ(メニコス)情報収集  
及び留意事項聴取

12月

◇14日

定例理事会  
第一号議案 特別会員より組合員移行  
理事会起案の件  
第一号議案 2017年度中間決算報告の件  
第二号議案 「Med・ウェイツグマーク認証」  
「基準」改定の件

## 組合員各社

(株)アートフォーラム (株)アーティラース

(株)クスノキ パスマニアード (株)シャボード (株)

(株)スヴェンソン (株)東京義髪整形

(株)バイオテック フーザー (株) (株)プロピット

(株)ベラミカ (株)ヨキ

## 特別会員

第四号議案 リクエストQ掲載提案の件

Vol.40  
2018. Winter

写真：厳島神社(世界遺産)

平成30年1月1日発行 J·Hair News (第39号) 日本毛髪工業協同組合 URL http://nmk.or.jp  
編集・発行 日本毛髪工業協同組合事務局 東京都渋谷区代々木2-10-9 Tel.03-5304-5130 Fax.03-5371-9345 印刷・製本 イエドツ印刷(株)

7月	8月	9月	11月
◇20日 運営委員会(主な議題) 1. 相談業務全般の件 2. 2017年度予算年間見込みの件 3. 業況調査の件 4. 日本ケアメイク協会との連携の件 5. その他事項			
		◇21日 定例理事会 第一号議案 2017年度年間予算 見込みの件	
			◇16日 運営委員会(主な議題) 1. (株)ハイネット・組合員移行の件 2. 2017年度中間決算の件 3. Med・ウェイツグ認証基準改定の件 4. 2017年度上期相談実績、 ガイドライン遵守調査報告の件 5. その他事項

## 原稿募集

J·Hair's worksへの原稿を募集しています。掲載文には薄謝(クオカード3000円相当)を進呈します。

- ◎ 募集テーマ1  
お客様からいただいた嬉しいことは  
「あの時のお客様のあの言葉があつたか  
ら今の自分がいる」と思える経験、心が  
じわじわと温かくなるエピソードをご  
披露ください。文字数は800字以内。
- ◎ 募集テーマ2:『当地ネタ』  
文字数は400~600字程度。文章を  
補足する写真やイラストなど視覚情報  
があれば歓迎いたします。
- テーマ1・2ともベンネームでも差し支  
え有りませんが、会社名・所属は明記し  
てください。

- ◎ 賛助会員
- (株)アイプラネット (株)アサツーディ・ケイ  
(株)アプラス (株)アマナ イエズミ(印刷)(株)  
伊藤超短波(株) (株)大広製作所  
(株)オリエントホールディングション (株)カワキタ  
共同印刷(株) (株)コーテック (株)弘研  
国際広宣(株) (株)コンパス (株)サンエーティー  
(株)ジェイアンドユー JBCC(株)  
(株)ジャックス (株)新和商事 (株)セディナ  
(株)象・ファクトリー (株)大広 タカラベルモント(株)  
タカラスペースデザイン(株) (株)田村治照堂  
(株)電通 (株)東洋新薬  
一般財団法人日本織維製品品質技術センター  
日本ファイン(株) 日本ユーポリマー(株)  
(株)マツドプロダクツジャパン 吉忠マネキン(株)  
(五十音順)

# 根本理事長新年の挨拶（寄稿）

あけましておめでとうございます。

日本毛髪工業協同組合 理事長 根本信男

2018年新年お迎えのこととお慶び申し上げます。

日頃より当組合の事業運営に関しまして、ご理解とご協力を賜り心から厚く御礼申し上げます。さて、昨年の国内経済は、アベノミクスにより雇用の改善やGDPの成長など好景気といわれているものの消費の伸びやデフレ脱却などの課題は残り、北朝鮮情勢も緊迫を増してきているなど予断を許さない状況が続いております。昨年10月に行われた衆議院解散・総選挙では、安倍内閣の信任が得られたことで、経費回復に向けた政策が期待されるところでございます。このような中、消費者の安心・安全を満たす商品・サービスを提供することが毛髪業界の健全な発展、成長につながると信じ改めて邁進していく所存です。

その為には毛髪に関する役務、商品提供の基準を定めた「取引に関するガイドライン」については、消費者との契約適正化による透明性を確保するため、引き続きガイドラインの遵守調査を徹底して実施してまいります。

また、業界初のJIS（日本工業規格）規格としてのM·W·i·gは、医療用ウイッグの安心・安全につながるものであると確信し、患者様の経済的負担を軽減する健康保険適応、医療控除の対象になるための働きかけを関係各所と連携して実現できるよう、引き続き取り組んでまいります。

当組合の活動意義を広くご理解いただくため、組合員、特別会員、そして管轄省庁のみなさまのご支援お引き立てを賜りますとともに、是非多様なご意見をお寄せいただき、業界発展を活発化させてまいりたいと思います。

本年も皆様のご健勝ならびにご多幸を心よりお祈り申し上げます。



キャンサー・ソリューションズの事業領域。  
がん罹患者に関する調査・コンサルティング、がん罹患者のニーズなどの情報発信、復職・就労支援などを手がける

第2回は、昨年「東京都がん対策推進計画(第一次改訂)」に基づく企業表彰において、特別部門で優良賞を受賞したキャンサー・ソリューションズ株式会社の取り組みを紹介します。同社は「がん経験者を対象とした調査や企業へのコンサルティング」、「がん経験者のニーズや知見の情報発信」「がん経験者の復職・就労支援」の3つを事業領域とする企業です。

るそうです。がん罹患者が多い中、がん未経験者への配慮もあるところがこの会社の特長です。

がんと就労に関する、社会的にも意義のあるプロジェクトをしなやかにこなす、まさに少数精銳部隊。

特別部門で優良賞を受賞した意味が分かるような気がしました。

では、藤田さんのがん罹患と治療後の復職事例を紹介しましょう。



キャンサー・ソリューションズの藤田久子さん。社会保険労務士などの資格も持つ藤田さん  
2007年、42歳で乳がんに罹患。手術後、抗がん剤治療やホルモン治療など、放射線以外の治療を受ける。当時は現在の職場ではなく公的団体に勤務。治療後の副作用もあり、9か月休職後、復職。

お話をお聞きしたのはキャンサー・ソリューションズ社員で社会保険労務士、社会福祉士、産業カウンセラーの資格も持つ藤田久子さんです。

キャンサー・ソリューションズは代表取締役社長の桜井なおみ氏をはじめ、社員9人(2016年8月現在)中7人はがんサバイバー。がん罹患(りかん)者の扱いに悩む企業が多い中、同社は「がんに罹患した経験を持つからこそできることがある」と「がんと就労」にかかることを事業の軸に、様々な分野で挑戦し続けています。

がんの治療中の社員も多いため、少ない人数でも仕事が回るようプロジェクトごとに仕事や時間を調整するワーク&シェアリング制度を実施。数人で情報共有し、通院や治療日を調整できるように工夫しています。

社員同士で業務をシェアし調整するという働き方なので、疾病に限らず育児や生活の状況によって柔軟に対応、在宅勤務も認めています。実際に、つい最近まで育児のために在宅勤務をしていた社員もいる

「製薬会社は抗がん剤を作つても自分で試したりできない。副作用などが分からぬから患者が見えなくなる。薬の向こうに患者がいることを、伝えていました。



中外製薬と藤田さんが共同で作成した、がん罹患者向けの冊子

い」と、藤田さんは言います。

製薬会社のMR(医薬情報担当者)に対して、患者になつたという想定での研修やワークショップを開催。副作用で手足がしびれる感覚を感じるために、手袋をしたまま箸を持って食事をしてもらつたそうです。身をもつて体験したMRが医療現場へ新薬を届けるだけでなく、患者への理解を深めることで何かが変わることを期待し、地道な努力を惜しみません。そうした相互作用がさらに新しい薬の開発につながつたり、副作用対策が実現するなど、新しい動きが出てくるのではと期待しているそうです。

もし今、自分ががんにかかつたら……。  
考えてみたことはありますか？  
そのとき家族は、生活は、経済面は？  
仕事は続けられるのでしょうか。

社員が治療をしながら働き続けるために、企業サイドからサポートを行うケースが増えつつあります。産業カウンセラーの太田由紀子さんが最新の事例を取材しました。

## J·Hair's EYE

### がん治療と仕事の両立に取り組む企業最前線（第2回）

三菱UFJリサーチ&コンサルティング  
共生社会室 研究員 野田鈴子

例えば、入浴着を着て入浴しようというキャンペーン企画の相談がありました。患者は入浴着着用でお風呂に入れるという企画でしたが、普通に裸で入浴するお客様の中では、目立ってしまいます。患者は手術の傷跡も見られたくないかもしれませんが、目立ちたくもありません。どちらかというとほかの入浴者

## 日本工業規格(JIS)に基づく医療用ウィッグのパッチテストの試験事業者第一号を登録

～医療用ウィッグのJISに定められた全ての試験の信頼性が向上します～

NITE(ナイト)[独立行政法人 製品評価技術基盤機構 理事長:辰巳 敏、本所:東京都渋谷区西原]は、医療用ウィッグについて、日本工業規格(JIS)に基づくパッチテスト(閉塞法皮膚貼付試験)を行うJNLA(※)登録試験事業者の第一号として、フェースサーベイ株式会社[代表取締役:原 康夫、所在地:大阪府大阪市、法人番号6120001161344]を登録しました。

JIS S 9623(医療用ウィッグ及び附属品—一般仕様)には、堅ろう度試験などの他に、頭皮への刺激を試験するパッチテストが規定されています。この度、このパッチテストを行う試験事業者が初めて登録され、医療用ウィッグの各製品の頭皮への刺激について、より信頼性の高いJNLA登録試験事業者による試験結果が活用できることになりました。これにより、安全性が確認された製品の利用が促進され、抗がん剤投与の副作用による脱毛症などの患者の精神的負担を軽減し、生活の質の向上に大きく貢献することが期待されます。

※JNLA:工業標準化法に基づく試験事業者登録制度(Japan National Laboratory Accreditation systemの略称)

近年、抗がん剤投与の副作用による脱毛症などの患者に向けて、頭皮への刺激が少ない医療用ウィッグが販売されています。その市場規模は約140億円と言われている中、粗悪品が流通する場合もあり、製品の品質についての基準がなかったことから、平成27年4月に「医療用ウィッグ及び附属品—一般仕様」の日本工業規格(JIS)が制定されました。

医療用ウィッグの業界団体では、製品がこのJISを満たした良質な物であることを確認するために、「Med・ウィッグマーク」の認証制度を運用しており、その試験依頼先としてJNLAの登録試験事業者を活用しています。しかし、要求されている試験項目のうちパッチテストの登録試験事業者が存在しませんでした。

こうした状況を踏まえ、NITEは、平成28年9月から、パッチテストについて専門医による審査体制などを整備し、この度、JNLAによる試験事業者の第一号を登録しました。

JNLAでは、第三者機関であるNITEが試験事業者の技術的能力や試験体制を審査して登録するため、その登録試験事業者の試験結果は、より信頼性が高いといえます。

この試験結果の活用により、安全性が確認された医療用ウィッグが医療現場等でより広く利用され、利用した患者は、副作用による脱毛症などの見た目の変化による精神的な負担が和らげられ、生活の質が向上することで、治療に前向きに取り組めるようになることが期待されます(図)。

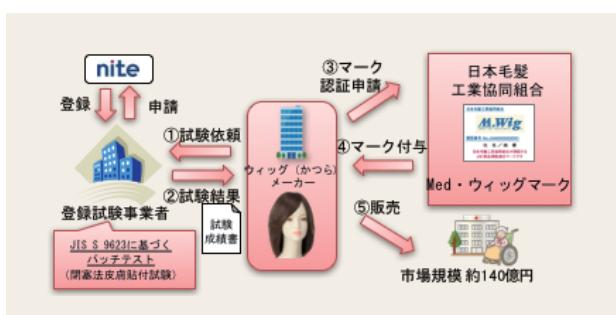


図) 医療用ウィッグの認証制度('Med・Wig Mark'制度)におけるパッチテストの試験結果活用モデル

(※)「Med・Wig Mark」日本毛髪工業協同組合が、日本工業規格(JIS S 9623)に基づく基準を満たしていることを確認し、認証した医療用ウィッグに付される認証マーク。

お問い合わせ先  
独立行政法人製品評価技術基盤機構 認定センター所長 山崎 京子  
担当者 石毛、西嶋  
電話: 03-3481-1939 FAX: 03-3481-1937

に紛れたいと思っています。集団の中で目立つより、家族で入れる貸し切りのお風呂の方が安心して入浴できます。このように、罹患者の気持ちが分からぬことで起る問題を解決するため奮闘しているそうです。  
一方、情報を発信していく事業として、がん罹患者を登録し、講師として企業へ派遣して、体験者の声を伝えています。現在講師として二十数人の登録があります。

### 自らの経験を生かし、患者の就労をサポート

キャンサー・ソリューションの軸となる就労支援事業ですが、再就職の職業紹介では苦戦しているようです。厚生労働省から認可を受けて職業紹介でいる会社として、がん罹患者への就労支援は責務ですが、再就職は罹患者、企業、双方にリスクを伴う点が難しいようです。  
再就職がうまくいくのは、社長や家族ががんを経験しているなどある程度がんについての理解がある場合が多いようです。また、企業が求めるスキルと本人のスキルがぴたり合い、通院スケジュールも企業が配慮してくれる場合は成功するようです。一方、中途で優秀な人材を欲しい企業から、がん患者は安く雇えると思われてがっかりしたり、紹介した登録患者の病気が悪くなり離職するケースなど、悔しい思いをすることもあったそうです。

藤田さん自身も、早期にフルタイムで復職した際、思っていた以上に体力が落ちていたことや、抗がん剤やホルモン治療の副作用で認知機能が低下していいたことに気付かず、思つたように働けずに再度休職した経験を持っています。当時を振り返り「自分は頑張りすぎた」と言います。

しかし復職するために努力し、病気の社員を対象とする短時間勤務制度がなかった職場で、育児休業明けの制度を適用してもらい、治療後9か月で復職できました。この前職の経験が、現在の復職相談業務でとても役に立っているようです。

それは復職者に一番多い悩みである、復職時期や時短勤務についての相談に生かされています。制度がない会社でも、運用ルールを個人の状況に合わせ引き出していくことが大事で、無理だと思うこともあきらめず訴え続けたらかなうことや、苦慮する担当者のつらさも踏まえ、会社側のメリットも出していくことをレクチャーリーします。

話し方のポイントもあるそうです。「あくまでも交渉は本人がやること。そのサポートをするのが私たちの役目です。仕事をすることは、自分で居場所を作ることになります。がん罹患者は、もとの自分には戻れません。新しい自分を受け入れ、これから的人生を生きていくことが重要です」と藤田さんは言います。

### がん罹患者の声から生まれた多くのプロジェクト

パッケージメーカーとともに、乳がん罹患者にバッケージの開発にも携わっています。これは、前述したアンケート調査で判明した乳がん患者の悩みから生まれたもの。乳房を取った罹患者の、手術跡にバッケージがあたって痛いという回答を受けて、乳がん患者に優しいバッケージのストラップを作るプロジェクトを立ち上げ、いくつかのストラップを開発、ずり落ちにくく痛くないストラップができました。患者に限らずどんな女性も使って、機能性、色や柔らかさに留意したおしゃれなものができたそうです。

乳がん罹患者の利用に配慮している「ピンクリボン



がん罹患者の利用に配慮した宿泊施設の冊子「ピンクリボンのお宿」

太田由紀子(おおた・ゆきこ)  
産業カウンセラー。出版社、放送局に勤務後、  
セミリングを行なう。日経Gooday「がんに  
なった妻から夫へのお願ひ」、日経ビジネスオンライン  
「メンタルリスク最前線」など多数のコラムを執筆。

ンのお宿ネットワーク」の加盟施設の情報やクーポンを掲載した冊子「ピンクリボンのお宿」の作成にも協力しています。

## 加盟店証

百貨店などの掲示制約から不可店もありますが、掲示・明示率は高い。掲示店社員の非認知件数も少数見受けられます。

## 重要事項説明書

既製品の拡大から交付件数の減少が考えられるが一定の水準は維持されています。

## ガイドライン認知度

社員の動きの高さを考えれば、認知度がほぼ定着している、また調査実施から認知に結びつくことを含めると妥当な推移と考えられます。

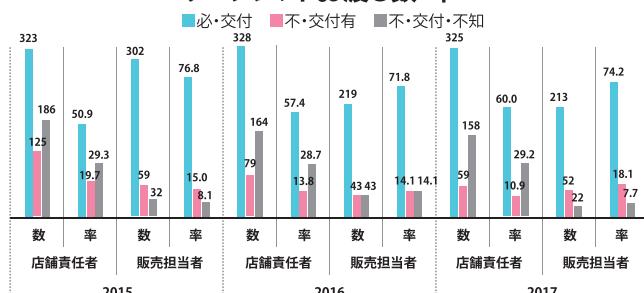
## リーフレットお渡し率

リーフレットはオーダー契約専用とするものではなく、既製品購入者も可能となっております。

また組合では「全国の消費生活センター」へ、リーフレットの紹介・説明をしております。

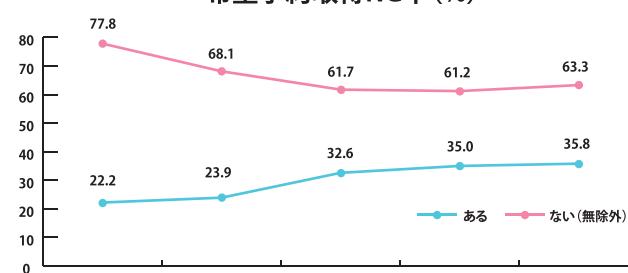
組合HP「お客様相談窓口」から確認、印刷が可能となっております。ご確認をお願いいたします。

## リーフレットお渡し数・率



業界として、特に理・美容師確保の困難度が継続していることが、お客様予約取得率の改善を難しくしています。また特に女性のライフスタイルから、一定の曜日・時間に予約集中することが原因と考えられます。直近予約の申し出については、希望外のお時間をお薦めせざるを得ないことから、苦情につながっていると思われます。

## 希望予約取得NG率(%)

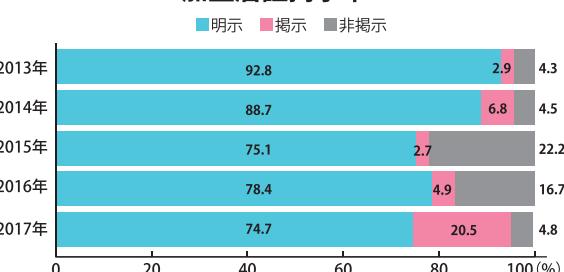


お客様への適切な相談対応は、業界レビューション【評判】低下を防ぎ、経営成果を高めることがあります。

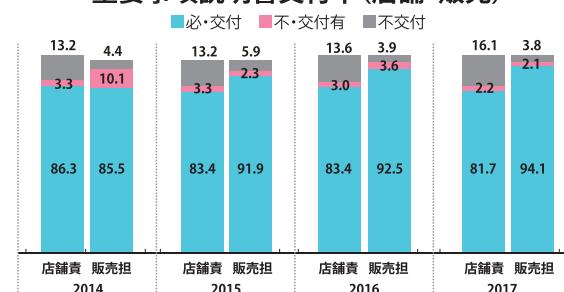
お客様からの相談・苦情・要望に適切に対応するために「リーフレット」のお渡しは必須です。

組合に入電する「大切な事業者のお客様の声」は、消費生活専門相談員がお聞きいたします。

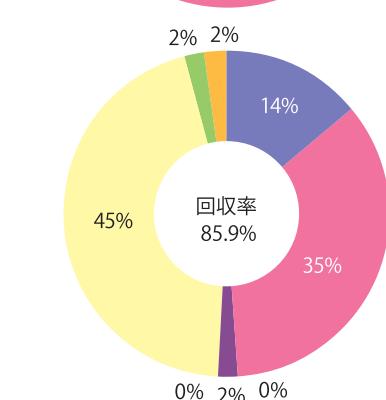
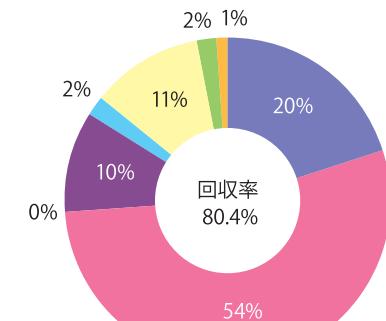
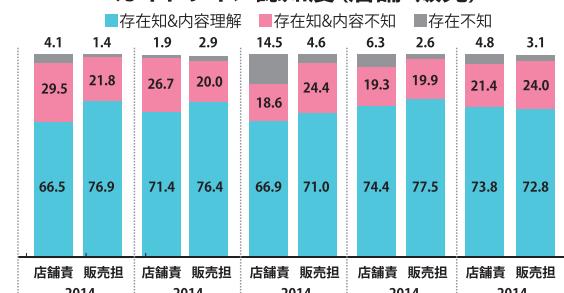
## 加盟店証掲示率



## 重要事項説明書交付率(店舗・販売)



## ガイドライン認知度(店舗・販売)



●事業者別回答数(店舗責任者) ●事業者別回答数(販売担当者)

●アートネイチャー ●アーデンス ●シャボード ●スヴェンソン

●東京義整形 ●バイオテック ●プロピア ●ユキ

●アートネイチャー ●アーデンス ●シャボード ●スヴェンソン

●東京義整形 ●バイオテック ●プロピア ●ユキ