

毛髪と頭皮に関するトラブル対応のポイント

理容の仕事は、人に直接技術を行うのでトラブルの原因になることが多くあります。施術が正しい方法で行われなかった場合や、不注意、油断などからトラブルに発展する危険性を持っています。

近年、サロンや家庭でのカラーリングのトラブルが急増しています。これを憂慮して厚生労働省と消費者庁はトラブル防止のために組合を通して各サロンに警告を出しています。

現在、理容店でのカラーリングなどによるトラブルは少ないのですが、トラブル防止には万全を期すことが大切です。特に、カラーリングによるトラブルは重大な問題になることもありますので十分な注意が必要なのです。

理容店で発生するいろいろ細かいトラブルもありますが、大きなトラブルに発展しやすいパーマ、アイロンパーマ、カラーリングなどの薬液処理に対するトラブル対応のポイントについてまとめてみました。

薬液処理技術のトラブル防止のポイント

1 パーマのトラブル対応のポイント

パーマにおけるトラブルは仕上がりのスタイルにもありますが、ここでは頭皮の損傷、髪の損傷のトラブル防止のポイントを説明します。

- 1 頭皮、毛髪の診断を行う。
- 2 診断に応じ正しく適正な薬液の選定を行う。
- 3 パーマ剤の正しい使い方と技術の行程を正しく行う。
- 4 必要に応じて頭皮、毛髪のトリートメントを行う。
- 5 パーマ剤の使用量は適正にする。
- 6 1 剤を塗布する時、頭皮に流れないようにする。

- 7 ワインディングの時、ゴムの掛け方に注意して、毛が折れないようにする。
- 8 1液、2液の作用タイムに注意する。特に、1液のオーバータイム、2液のタイム不足に注意する。
- 9 薬液が顔、首などの皮膚に流れないようにする。特に目に入らないように注意する。
- 10 薬液が残留しないように、良質のシャンプー剤で十分に洗い流す。
- 11 パーマ施術後は、アフタートリートメントを十分に行う。

2 アイロンパーマのトラブル対応のポイント

アイロンパーマやストレートパーマは薬液処理と熱処理が重なり、パーマに比べトラブルも増えるので施術には十分注意する必要があります。

- 1 毛髪診断を十分にする。
- 2 診断に応じて薬液の選定をする。
- 3 必要に応じてプレトリートメントを行う。
- 4 薬液の使用量と正しい使い方、そして塗布の仕方に注意する。
- 5 アイロン器具の使用温度を適正にする。還元を十分にしていけるだけ低温で行う。
- 6 熱による損傷があるのでアフタートリートメントは必ず行う。また、日が経つと損傷が進む恐れがあるのでホームケアの指導をする。

3 カラーリングのトラブル対応のポイント

カラーリングによるトラブルは、アレルギー反応のかぶれによるものが多く、単に炎症にとどまらず、重症化し、ときにはアナフラキシーなどの重篤なアレルギー反応を起こすこともあるので十分な注意が必要です。

1 ヘアカラーは説明書を読み正しく行うこと。

2 カラーリング施術前の確認事項

- ・ かぶれたことがあったか。
- ・ 頭皮にトラブルがあったか。
- ・ ヘアカラー後に体調の変化があったか。
- ・ 体調が悪くないか。
- ・ 初めての人はパッチテストを行うのが望ましい。

3 今までにカラーのトラブルがなくても突然かぶれ体質になることがあるので要注意。

4 カラーリング技術中の確認事項

- ・ ヘアカラーがしみないか。
- ・ かゆみ、痛みが出ていないか。
- ・ 息苦しさ、めまい等の体調の変化がないか。

5 カラー剤の流しは強くこすらないこと。カラー剤が残らないように十分に洗い流すこと。

6 リンシングの後、異常がないかを確認する。

7 ヘアカラーによるアレルギーには即時型と遅延型がある。

即時型アレルギーの場合は技術中、もしくは直後に症状が出る。遅延型アレルギーの場合はヘアカラーの48時間後くらいの症状が最もひどくなる。

8 お客さまから異常を訴えられたら、直ぐに皮膚科医の診断を受けてもらう。

9 前回のカラーリングの後、体調や頭皮に変化がなかったかを確認する。

10 以下に該当するお客さまのヘアカラーは施術しないでください。

- ・ 今までにカラーでかぶれたことがある人。
- ・ 今までにカラーリングの最中、直後に気分が悪くなった人。
- ・ パッチテストの結果、皮膚に異常があった人。
- ・ 頭皮や皮膚に異常があり、過敏な状態にある人。

11 お客さまにはコミュニケーションを通して、パッチテストの必要性などカラーリングの正しい知識と情報を提供する。

トラブルが起きてしまった時の対応のポイント

- 1 トラブルが起きたときには、その大小にかかわらず、素早く、丁寧に対応する。
- 2 お客さまの言い分を十分に聞く。
- 3 事実を確認する。
- 4 原因を明確にする。
- 5 対処法を考える。
- 6 お客さまに対処法の提案をする。
- 7 お客さまに納得してもらい、満足していただく。

トラブルはどんなに注意していても起きることがあります。起きてしまったことは仕方がないので、その後の対応が重要です。トラブルが起きたことはピンチですが、対応の仕方ではお客さまの信頼をよりよくすることもできる機会なのです。トラブルを起こさないように心がけることと、起きたらしっかりした対応をすることを心がけましょう。