エ　訪問理容のための車両、携帯器具
オ　高齢者、障害者等に配慮したバリアフリー対策の実施
カ　節電・省エネルギーの推進
キ　経営の合理化・効率化のための改善

⑷　情報通信技術を利用した新規顧客の獲得及び顧客の確保に関する事項

営業者は、情報セキュリティの管理に留意しつつ、インターネット等の情報通信技術を効果的に活用する等、以下の事項に選択的に取り組むことが期待される。

ア　インターネット等の活用による予約の受付、割引サービスの実施、異業種との提携
イ　ホームページの開設等、積極的な情報発信によるプロモーションの促進
ウ　顧客情報のデータベース化等による適切な管理
エ　ダイレクトメールの郵送や広報チラシの配布
オ　クレジットカード決済、電子決済の導入・普及

⑸　表示の適正化と苦情の適切な処理に関する事項

営業者は、店外など利用者の見やすい場所にメニューとサービスごとの料金を明示すべきであり、顧客にとって初めてとなるメニューの施術に際しては、十分な事前の説明を行うべきである。

このため、営業者は、全国指導センターが定めるサービスの内容並びに施設及び設備の表示の適正化に関する事項等を内容とする理容業の標準営業約款に従って営業を行う旨の登録をし、標識及び当該登録に係る約款の要旨を掲示するよう努めるものとする。

さらに、営業者は、事故が生じた場合には、適切かつ誠実な苦情処理と賠償責任保険等を活用した損害の補填を行い、顧客との信頼関係の維持向上に努めるものとする。

⑹　人材育成及び自己啓発の推進に関する事項

理容業は、対人サービスであり、従業者の資質がサービスの質を左右することから、優秀な人材の獲得及び育成を図ることが極めて重要な課題である。特に、若手従業員の育成及び指導を図るとともに、若者に魅力ある職場作りに努めることが必要である。

したがって、営業者は、従事員が新しいヘアスタイルやエステティック等の新しいメニューやサービス内容の拡充に対応できるよう、技術面を向上させるとともに、接客技術、顧客への知識提供等の面での技能向上にも努める必要がある。また、安全衛生履行の観点も含め、従業員に対する適正な労働条件の確保に努めるものとする。

また、理容業の職業としての可能性や魅力を若者に伝える啓発活動も行っていくことが求められる。

さらに、営業者は、後継者及び独立を希望する従業員が、経営、顧客管理、従業員管理等の技能を取得できるよう、自己啓発を促すとともに、後継者及び従業員の人材育成に努めるものとする。

二　営業者に対する支援に関する事項

1　組合及び連合会による営業者の支援

組合及び連合会においては、営業者の自立的な経営改革を支援する都道府県指導センター等の関係機関との連携を密にし、次に掲げる事項を中心に積極的な支援に努めることが期待される。

⑴　衛生に関する知識及び意識の向上に関する事項

営業者に対して衛生管理を徹底するための研修会及び講習会の開催、衛生管理の手引の作成等による普及啓発、毛髪及び肌の健康管理等に関する新技術の開発、衛生管理体制の整備充実、化粧品の組合せによる事故防止並びに各種感染症対策等の情報提供に努めること。

⑵　施設及び設備の改善に関する事項

衛生水準の向上、経営マネジメントの合理化及び効率化、消費者の利益の増進等に資するための、施設及び設備の改善に関する指導、助言、情報提供等、必要な支援に努めること。

また、高齢者等の利便性を考慮したバリアフリーの店舗構造や高齢者向けサロン経営のあり方等の研究を行うことにより、営業者の取組を支援することに努めること。

⑶　消費者利益の増進に関する事項

サービスの適正表示、営業者が自店の特質に応じ作成する接客手引の基本となるマニュアルの作成、利用者意識調査、利用者を対象とした理容啓発講座の実施及び利用者の理容施術に対する正しい知識の啓発のためのパンフレットの作成に努めること。

⑷　経営マネジメントの合理化及び効率化に関する事項

先駆的な経営事例等経営管理の合理化及び効率化に必要な情報、地域的な経営環境条件に関する情報並びに理容業の将来の展望に関する情報の収集及び整理並びに営業者に対するこれらの情報提供に努めるものとする。

⑸　営業者及び従業員の技能の向上に関する事項

新しいヘアスタイル、福祉理容、ヘアカウンセラー、美顔・全身エステティック等新しいサービスに関する講習会や技能コンテストの開催、ケア理容師等の連合会独自の技能資格制度の推進等による、新しい顧客需要に対応した理容技術の向上及び普及啓発に努めること。

⑹　事業の共同化及び協業化に関する事項

事業の共同化及び協業化の企画立案並びに実施に係る指導に努めること。

⑺　取引関係の改善に関する事項

共同購入等取引面の共同化の推進、理容用品業界の協力を得ながらの取引条件の合理的改善及び組合員等の経済的地位の向上に努めること。

また、関連業界と連携を深め、情報の収集及び交換会の機会の確保に努めること。

⑻　従業員の福祉の充実に関する事項

従業者の労働条件整備、作業環境の改善及び健康管理充実のための支援、医療保険（国民健康保険又は健康保険）、年金保険（国民年金又は厚生年金保険）及び労働保険（雇用保険及び労働者災害補償保険）の加入等に係る啓発、組合員等の大多数の利用に資する福利厚生の充実並びに共済制度（退職金、生命保険等）の整備及び強化に努めること。

さらに、男女共同参画社会の推進及び少子・高齢化社会への適切な対応に配慮した従業者の福祉の充実に努めること。

⑼　事業の承継及び後継者支援に関する事項

事業の円滑な承継に関するケーススタディ及び成功事例等の経営知識の情報提供の促進を図るために必要な支援に努めること。

また、次代を担う子どもや職業選択の時期にある若者に対して理容業の魅力を伝える広報や啓発活動に努めることで、後継者の創出の基礎をつくっていくことが期待される。

2　行政施策及び政策金融による営業者の支援及び消費者の信頼の向上

⑴　都道府県指導センター

組合との連携を密にして、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者に対する経営改善の具体的指導、助言等の支援
イ　消費者からの苦情及び要望の営業者への伝達
ウ　消費者の信頼の向上に向けた積極的な取組
エ　都道府県（保健所）と連携した組合加入促進に向けた取組

⑵　全国指導センター

都道府県指導センターの取組を推進するため、以下に掲げる事項を中心に積極的な取組に努めることが期待される。

ア　営業者の経営改革の取組に役立つ情報の収集・整理・情報提供
イ　危機管理マニュアルの作成
ウ　苦情処理マニュアルの作成
エ　標準営業約款の登録の促進
オ　効果測定の支援及び政策提言機能の強化
カ　公衆衛生情報の提供機能の強化