

## 納得できないときの あやまり方

クレーム対応の初期段階の相談で「謝ると非を認めたことになるから謝らない方がいいと聞いたことがあるがどうなのか？」という質問を受けることがあります。責任をとるのであればお詫びするのは当たり前です。しかし、素直に頭を下げられないときはそれなりの理由があります。本会がよくお聞きする例として以下のような状況が挙げられます。

### ① 施術との因果関係について肯定も否定もしにくいとき

触れていない部位の症状悪化を施術と関連付けられたり、鍼によって神経を傷つけられたと疑いを掛けられている場合などがこれにあたります。

### ② 施術から相当期間を経過してからクレームを受けたとき

最終利用日から3ヶ月経過後にクレームを受けたような場合などがこれにあたります。店舗からDM等を受取ったのを機に思い出したかのように「あれからずっと調子が悪い」と連絡がくることなどがあります。

### ③ 利用者の話が曖昧で信憑性に欠けるとき

利用者はクレームの際に該当する施術日を指定していたが、その日以降の利用記録が確認され、その際にはクレーム症状などを一切知らされていなかった場合など、利用者の話につじつまが合わないと感じる点があるケースなどがこれにあたります。

### ④ 利用者の不注意により店舗内での転倒等によりケガをされたとき

何も無いところで躓いて転倒したり、誤ってベッドから転落した場合などがこれにあたります。非常時の救急搬送等ではできる範囲で行いたいものですが、店内で起こった不幸な出来事すべてが店舗の責任ではありませんので安易なお詫びは避けたいものです。

どのような状況でも利用者が置かれている状況に対し「お気の毒に思います」などの言葉を用いた気遣いは大切です。継続して話し合いを持つ必要があるなら「お話をしっかり聞きます」または「納得いただくまで話し合います」という立場を明確にすることも重要なことです。

また、話し合いを続ける上で店舗側に理解できない点や納得しかねる点があれば、素直に利用者に伝え協力を仰ぎましょう。発生状況やその後の治療経過や症状の推移を確認したり、時には医師の判断を仰ぐといった方法で施術者（店舗）に責任があるか否か見極めていく必要があります。

確認の結果によっては非を認め「申し訳ありませんでした」と改めて頭を下げなければならない状況になることがあります。目的は責任逃れではないのですから確実に行いたいものです。

オーナーや店舗責任者が利用者に対応する場合、「当事者を同行させ直接お詫びをさせるほうがよいか？」という質問を受けることがあります。利用者の意向を確認できていない状況では控えましょう。顔を見たくないとおっしゃる人は意外と多いものです。利用者に指摘される前に「ご意向があれば後日同行させ直接お詫びさせます」と伝えておきましょう。

### /// POINT

その時の状況に応じて、「申し訳ありません」と「お気の毒に思います」の使い分けが必要になることがあります。このことを常に念頭に置くことが必要です。

### /// NEWS

・ 施術トラブル / クレーム 対応無料電話相談 ・ JHANewsの発行 ・ 会員保障制度など  
ご希望の方には病気やケガで働けない時の支えとして所得補償保険を提供しています（別途保険が必要）

国家資格者

会員種別  
正会員A 準会員

すべての治療家、施術家に  
安心・安全を提供します

入会金無料

民間施術者

会員種別  
正会員B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせ下さい】



# 一般社団法人 日本治療協会

Japan Healing Association

URL: <http://www.jha-shugi.jp> E-mail: [info@jha-shugi.jp](mailto:info@jha-shugi.jp)

© JHANewsのバックナンバーはホームページでご覧いただけます ©

TEL: 03 (5289) 8171

FAX: 03 (5289) 8173

受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

受付: 24時間年中無休

郵送先 〒101-8691 郵便事業株式会社 神田支店 私書箱46号