

久しぶりの連絡が

『これまで掛かった治療費を全額清算しろ!』

本会が受けるクレームに関する相談は、施術後すぐに連絡があるものばかりではありません。久しぶりの連絡がクレームで、「2年前に受けた施術のせいで症状が悪化しずっと辛い思いをしている。これまで掛かった治療費を全額清算しろ!」という内容も年に数件数えています。

故意や過失を問わず、不法行為に基づく民事の損害賠償請求権の時効消滅期間は、被害者などが損害および加害者を知ったときから3年間です。また、不法行為時から20年間で権利行使できなくなります。(民法724条)

ただ、相手が施術が原因であるとの主張をする場合の多くは、何年も原因がわからなかったという状況は考えにくく、民法724条の3年間の時効消滅が問題になることが多いと考えられます。これに対して利用者側が「時効は10年」と主張してくる場合があります。それは、「契約責任に基づく民事の損害賠償請求権の時効消滅期間」が10年間であることを根拠にしているからです。

施術の場合は治療契約(民間療法の場合はサービス契約)と扱われることがあります。利用者として契約書を取り交さなくても契約行為自体は示談と同様に口頭で成立するものなので利用者の状況を聞き、提供する施術内容を伝え、利用者が了承するという一連の流れで契約が成立したものと扱われるという訳です。

この契約において注意義務を怠ったから施術事故が発生したというのが利用者側の主張となります。

ここまで時効に対する考え方を取り上げましたが、時効を活用しましょうという意味ではありません。

本会への相談で、年単位の時間が経過した後に連絡を受けるケースでは、利用者の思い込みによるものが多いようです。

また、3カ月程度経過したあとのクレームは、店舗から受け取ったDM等をきっかけに苦情の連絡をしてくる利用者もいます。

DM等を見て、思い返してみると店舗を利用していた頃から症状が悪化してきているのではないかということから施術が原因に違いないと思いついてしまうケースです。

思い込みによるクレームは根が深く、ご理解いただくまでに長い時間を要する傾向にあります。

このようなケースに対し本会では、利用者に事実を認識してもらえようという手掛かりを探る方法などのアドバイスも行っております。



※「時効」とは一定の事実状態が一定期間継続した場合に、この状態を尊重し、これに対して権利の取得・喪失という法律効果を認めようとする制度で、民法の取得時効・消滅時効、刑法の刑の時効、刑事訴訟法の公訴時効があります

※「不法行為」とは他人の権利・利益などを侵害する行為です

ONE POINT

不測のクレームを未然に防ぐため、本会ではDM等の発送先を定期的に見直すことをお勧めしています

JHA 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(別途保険料が必要)

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

© 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

本部 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-8

事務局 〒101-8691 東京都千代田区神田淡路町 2-1