

利用者の不安からはじまるクレーム

「まだ大ごとになってはいませんが」や「もしかしたらクレームに発展するかもしれないので」と前置きした相談が数多く店舗側から本会に寄せられます。その中で多いのは頸部・腰部に関するもので、クレームかどうか判断しかねており、現状から想定される展開パターンを聞いておきたいというものです。

施術を受けた後に痛くなった（症状が悪化した）と主張される利用者からの主な質問内容は以下のようなものです。

- ・現状をどのような状態と認識すればよいか
- ・施術と因果関係があるか
- ・どうすれば早く改善されるか

純粋に施術者を信頼して質問する利用者と、施術に疑いを持ちつつ施術者の見解を確認したい利用者に分かれます。初期対応はどちらの場合でも変わりません。

これらの利用者の質問には、「大丈夫、心配ないと言ってほしい」「もう一度施術してもらえば症状が軽減するかもしれない」「すぐに良くなる方法を教えてくれるに違いない」といった期待がこめられています。そのために親身になった詳しい状況の聴取などがなく、安易に整形外科などへの通院を勧めることは責任逃れととられかねませんので控えたいところです。

具体的に利用者にお話を伺う方法としては、いつから、どこに、どのような症状があるか、症状の経過や、痛みを伴う症状の場合はもっとも痛い時間帯や動作などを確認しましょう。

それに対して、想定される良いパターンと悪いパターンの両方を説明しその後我慢せずに通院するという選択肢を提示します。質問後に来店いただいた場合には症状の確認に重点を置きましょう。

症状の確認の場合は患部には直接触れず、間接的な他部位へのアプローチで効果が見込めるかどうかどうか、店舗で治療ができるか見極めをします。効果が少ないのに何度も来店いただき、同様の施術を繰り返しても期間が長引くだけでお互いのためになりません。

症状が長引く場合は損害賠償請求に発展することがあります。ある院長が利用者の自宅に症状等の話を聞きに伺ったところ、感情的になり賠償に関する費用の全額を保証するよう「一筆書け」と言われたというケースがあります。一般的な要求の内容は「請求を受けた全額支払い」ですが、利用者が訴える一部の状態で判断できるものではありません。基本的には「当方の過失相当分については請求に応じます」ですが、このような場で機転を利かせた会話は難しいことです。現場で判断できないようなら、その旨を正直に伝え持ち帰りとすべきです。



利用者を怒らせたくないという気持ちも理解できますが、主張すべき点はしっかりと伝え、後々の交渉でそのことが足枷にならないように対応しなければなりません。

本会では状況に応じて、主張する点と妥協する点の使い分けをアドバイスしております。

☆本会ではさまざまな施術事故の症状に対しても状況に合わせたアドバイスを行っております☆

/// POINT

熱傷の恐れが高い場合や骨折が疑われる場合など、専門外や緊急を要すると考えられるケースでは、上記に限らず早急に病院に行くようお願いしましょう

/// 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



〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1

