

「保険で対応します」は両刃の剣

本会では、事故報告を受ける際に「保険があるから大丈夫です」または「保険で対応します」と説明したと報告者からお聞きすることが多くあります。この言葉は利用者を安心させたいという気持ちから話されたものと思われませんが、このような対応は様々な問題を起こすケースもあり避けるべきでしょう。特に本会会員の場合は保障制度ですから保険という言葉は使うべきではありません。受傷が施術によるものか明らかでない状況だとしても「今回の件については相談できる人がいるので、色々とお話を聞きした上で対応します」とお伝えすることをお勧めします。

その理由を2点事例を挙げて説明します

① 思い違いを防ぐ

施術事故における示談交渉は、当事者同士（または利用者と店舗責任者）が行うことが大原則です。

本会の保障制度を含め、一般的な施術家向けの賠償責任保険では、保険会社からの連絡は契約者（保険金支払先）に限定されます。

被害者へ直接連絡することはありません。

損害保険と聞くと自動車事故（自賠責保険など）と同様な対応を想定され、「いくら待っても保険会社から連絡がこないが本当に大丈夫か？」と利用者から誤解されるおそれが高まります。

発生件数の多さからか、賠償責任保険と言えれば例外的な直接請求権を持つ自動車保険の対応が一般的な対応と勘違いされる方が多いのです。

感情的になっている利用者に対して、保険の例外事項や専門的な内容を理解してもらうことは難しいため、思い違いをさせる原因となるような表現はさけるべきです。

【直接請求権】

自賠責保険は被害者が「直接請求権」を有します。この直接請求権により損害保険会社は被害者に直接支払うことが可能となるため、被害者に連絡を取り治療状況の確認や必要書類の提出を依頼できます。

② 慰謝料の増額請求を防ぐ

金額提示の際に「保険で〇〇万円支払われることは理解したが、あなた個人（治療院）としては、どの程度の誠意を示してくれるのか？」と慰謝料の増額請求を受けやすくなります。

これは受傷の程度が比較的軽いときに多くみられます。

治療内容等を勘案された金額にも関わらず額面でしか判断せずに、施術者（店舗）に対して、誠意の要求という名目での請求が始まります。

このような状況になっても対処の方法はあります。しかし、保険金の支給基準によりますが、示談交渉では保険金は文字通りの意味ではなく、施術を行った者として責任を果たせる金額であることが鉄則です。

「保険金がある」と話をするとその前提がくずれますし、施術者が一円も払わないと思われがちです。

「施術を行った者として最低限の責任を果たせる金額」であることを理解したうえで交渉に臨みましょう。

施術事故（クレーム）は、数多く起こるものではありませんが数日前にお礼を言われた利用者から突然クレームが入れば冷静な対応は難しいものです。

これを機に店舗内の対応を見直し、日頃から事故対策を講じることをおすすめいたします。

【本会会員には電話による無料アドバイスを行っておりますので、少しでも不安なことがございましたらお早めにご連絡下さい】

ONE POINT

「できる限りのことはさせていただきます」や「ご請求された金額は全額お支払します」といった話し方は相手に誠意を感じさせることはできますが、後々の交渉で揚げ足を取られる場合がありますので避けたい表現です

JHA NEWS

・無料相談（アドバイス）・手技療法に関する情報提供・当協会ホームページへの求人情報の無料掲載・賠償責任保険の適用

国家資格者

会員種別

正会員 A 準会員

すべての手技療法家、施術家に
安心・安全を提供します

入会金無料

民間資格者

会員種別

正会員 B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問合せ下さい】

JHA 一般社団法人 日本治療協会

URL: <http://www.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

TEL 受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

FAX 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

E-mail: info@jha-shugi.jp