

施術事故時の誠意と義務

「施術してもらった後から痛くなり、病院へ行ってきたので治療費を払ってください」
このようなクレームを受けた場合の対処方針として次の2通りが考えられます。

方針 A

- ① 事実（傷病名等）の確認の方法は問わない
- ② 施術との因果関係があるものとして対応する
- ③ 施術者側が利用者との関係を考慮して請求基準に準じた金額を支払う

方針 B

- ① 事実（傷病名等）の確認は公文書（診断書）で行う
- ② 施術との因果関係が明らかか、否定できない場合に対応する
- ③ 施術者側が利用者からの請求を検討し根拠ある金額を支払う



方針 A が誠意で、方針 B が義務（損害賠償）といえます。
A はその場しのぎの対応で施術が原因と認められたことになり、
事故すべてを損害賠償として対応するつもりで B を対処方針に
すべきだと考えます。話し合いを進めるうちに結果として A の
対応に近くなることはありますが、誠意で対応したつもりが利用
者に伝わらず話が複雑化することは最も避けたい展開だから
です。



利用者が施術によって怪我をした、症状が悪化したと主張する
場合、利用者には立証する義務と損害賠償を請求する権利が生
じます。確認のポイントは次の2点です。

1. 施術が原因であるか

たとえ診断書を提示されても、傷病名が施術と関係のないもので
あれば、診断書の費用（文書料）は施術者が負担すべきではありません。
また、受けている損害内容にそぐわなければ、請求を受け
るべきではありません。

2. 請求内容が正当であるか

たとえば休業損害等の請求を受けた場合も資料の提出を受けない
またはその資料が正当なものと提出されないならば施術者が負担
するべきではありません。これは裁判になったとしても同様です。



利用者が診断書や必要書類の提出を拒む場合には理由があります。
このような利用者に限って裁判をちらつかせる発言も多くみられ
ます。色々理由をつけながら資料を提出せずに請求を続けよう
とする利用者に対し、はっきりと資料提出を要求したところ「資
料とかは面倒くさいからいいや」と言い、その後連絡がなくなる
ケースもよく聞きます。このような事例では受傷の有無は定か
ではありませんが、少なくとも痛みを治療するための要請ではな
く、施術を受けたことを悪用した金銭の請求が主たる目的だと考
えられます。

資料の提出に消極的な利用者には「申し訳ありませんが、お支払
について現時点ではお約束できません。資料を提出いただきませ
んと検討すらできませんのでご協力下さい」と回答できるように
したいものです。

【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

クレームは対処方針をもつてのぞむことが肝心です

JHA では会員の皆様に対し経験に基づいた対応をご案内させていただいております

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