

理不尽な要求への対処法

ー相談先としての警察ー

『あなたの施術で家族が肋骨を骨折した。週末までに25万円支払ってもらえれば大事にはしない。もしできないのならば、こちらでも何らかの方法を考えるからそのつもりでいて欲しい』
こんな電話が営業時間も終わりに近づく頃、かかってきたらあなたはどうしますか。



このような際に早くトラブルから逃れたい一心から、「断ったらいくら請求されるかわからないし、提示金額を払って解決できるなら・・・」と考える人が多く見受けられます。また、早くトラブルから解放されたいと考える気持ちは充分理解できるのですが、早期解決だけを中心とした観点から抜けられずに、悩まれているケースもあります。

そうすると、「施術が原因であるのか？」や「支払金額として妥当であるか？」といった本来先に考えるべき確認が往々にして欠落してしまい、利用者側の交渉ペースにはまってしまうことになります。

中には、「感謝料は弁護士に相談して決めた金額だから、請求額を支払わなければ示談しない」とか「弁護士に相談したところ〇〇万円請求できると言われたが、あなたもわざとやった訳ではないだろうからそこまでは請求しない」と弁護士に相談して、具体的な金額を提示する人までいます。

ただ、利用者は自分に都合のいい情報だけを弁護士に提示して判断を請うことが多いため、提示された金額が支払うべき金額であると思いつく必要はありません。

このような要求をしてくる利用者の場合、時間を問わず何度も電話をしてくたり、アポイントもとらずに来店したり、他のお客様に迷惑を掛ける傾向が強いようです。

【相談先としての警察署】

店舗で騒ぎ立てるような場合は、一緒に最寄の交番に行くか110番通報することが先決です。

施術者がクレームを放置せず誠実に対応しているにも関わらず執拗に要求のみを繰り返すような場合、JHAでは警察署に相談に行くことをお勧めすることもあります。

【警察に相談する目的】

①言い掛かり的要素が強ければ請求を止めてもらうこと

②施術によってケガをされたのであれば損害賠償における請求者の義務を全うしてもらうこと

*あくまでも利用者側を「恐喝」や「営業妨害」で罰することが目的ではありません

警察に相談する場合は、事前に簡潔に相談できるよう経緯をまとめておき自身の正当性を主張できるようにしておきます。相談先は所轄警察署の生活安全課で、担当警察官から名刺をもらうこと、もらえなかった場合は氏名を確認しておくことも大切です。警察は民事不介入であるため、相談しても協力が得られるとは限りません。しかし、警察に相談に行った事実を残すことが大切で、いつのまにか連絡がなくなったり、利用者側の態度が急変したりと、有効に働くことも少なくありません。



本来、クレーム対応に限らずモメゴトは当事者同士の話し合いで解決できることが理想です。今回は警察署への相談が望ましいケースの一例を挙げましたが、利用者によっては市役所に相談することが得策となるケースもあります。一般的に相談先＝弁護士と考える方が多いと思いますが、効果的な手段が何かを考えることが大切です。

ONE POINT

一人で考えた場合、思考はマイナスの方向になりがちです。
一人で悩まずだれかに相談することで、前向きな志向に転換した事例が数多くあります
JHAでは相談者の状況に併せた対応をアドバイスしております

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

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