

賠償請求を受けない場合の対処法

「本会へ寄せられる相談にはこのような内容も数多くあります。あなたならどうしますか？」

- 何度も通院を勧めたが「大したことはないから」の一点張りで通院してもらえない
- 病院の検査費用清算を申し出たが「請求する気はない」と取り合ってもらえない
- 様子うかがいで利用者へ電話連絡しても通じず、伝言を残しても連絡がこない

上記のような反応をする利用者は大きく3つのタイプに分類されます。

① 大ごとにしたくないタイプ

高齢の女性に多く見られます。

このタイプの多くの人は、施術者から連絡をもらおうと家族に追求され、大ごとになるのが嫌だと言います。また、請求しない理由に揉めごとが嫌だからとか、日頃からお世話になっている人～施術者～に迷惑を掛けるつもりはないと挙げる人が大半です。他にも、施術場所が温浴施設内であった場合には「家族に知られると楽しみにしている温泉に行くことを禁じられてしまうかもしれない」といった利用者の心情を推測できるケースもあります。

② 多少の金額にこだわらないタイプ

社会的地位がある（と思っている）熟年男性に多く見受けられます。通院したが異常なしと診断されたケースや、お灸で熱傷を負わせてしまったが皮膚科に行くほどではないと、患者さん自身が判断してしまうケースに多く見受けられます。せめてものお詫びとしてお見舞金を払いたいと考える方もいますが、このような利用者に対して金額提示することで、利用者の気持ちを汲んでいないと逆にお叱りを受けたり、施術者が提示する金額に納得がいかず大きな請求に発展してしまう恐れがありますので中途半端なお詫びは控えたいところです。

③ かかわりを絶ちたいタイプ

店舗利用歴の浅い女性に多いタイプです。

会いたくないし、声も聞きたくないというのが本音のようです。中にはアポなしで店舗に領収書を持参してきて、今後一切請求しないからと主張しその場で清算を求める利用者もいますが、示談書もなしに清算することはお勧めできません。万が一再請求を受けた際に治療費を払ったという事実から「施術者は当初から施術が原因であると認めている」と同様の解釈をされますので対応が複雑化する恐れがあります。



①～③に共通する対処法として「何かあったら連絡をください」と確実に伝えておくことです。利用者からの連絡待ちという状況を作っておき、再び対応する際も「心配しておりました」とスムーズに再開できるようにしておくことが大切です。

また①②のタイプは、事故後も店舗を利用させていただいている方が多いようですので、請求しないという選択を利用者がされたのであれば、その気持ちや要望を優先し、今後の施術で恩返しすることが施術者にできる最も誠意ある対応であると考えます。

施術事故は請求金額を争うものばかりではありません。請求がないケースの方が人間力が問われます。人と向かい合う職業だからこそ施術技術だけではなく「人間力」も磨くべきではないでしょうか。

2/2 POINT

利用者を自身の主観だけで判断せず、第三者の客観的な意見を取り入れることで、選択肢の幅が広がります
JHAでは会員の皆様に対し経験に基づいた対処法をご案内させていただいております

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】



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

受付: 10:00～18:00 (平日)

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