

## 利用者が弁護士を立てた!

施術事故が疑われたときに利用者が弁護士へ依頼（委任）するケースは、本会の集計で5%未満と決して多くありません。クレーム当初は「訴える」や「弁護士に相談する」などと言い張る利用者でも大半は連絡が来なくなったり、結局利用者ご本人が対応されることが多くあります。とはいえ、実際に利用者が弁護士を立ててきたための知識を持つことは慌てないためにも大切です。

弁護士は基本的に委任を受けたことを知らせる受任通知を相手方に郵送しますので、施術者側はこの通知で利用者が弁護士を立てたことを知ります。もし、いきなり電話がきた場合は、委任を受けているか口頭で確認し、受任通知を求めるとの対応方法のひとつです。

利用者が弁護士に委任するときは次の2通りのケースがあります。

### ①施術直後に委任

利用者が自営業の人に多く見られます。業務上弁護士と接する機会があり委任慣れしていることや相談できる弁護士が身近にいることが理由として考えられます。このような人は弁護士任せの傾向が強くなっています。受任通知は郵送で届き、請求は後日治療が終わってから送りますと記載されています。

### ②金額交渉の段階で委任

女性の利用者に多く見受けられます。話し合いで両者の意見が平行線をたどった場合に依頼を検討するようです。妥協せず自分の主張を最大限認めさせようとする傾向が強くなっています。受任通知と請求内容やその根拠が記載された通知書が届きます。

いずれの場合も、弁護士を立てられたのであれば、利用者に直接連絡することはできなくなり、全てのやり取りは弁護士を通じて行うことになります。

裁判になる前であれば、相手が弁護士を立てても慌てる必要はありません。感情的になりやすい利用者比べ、高圧的に感じる面はあるものの、弁護士は事務的に話を進めれば良いので交渉しやすいといえます。請求内容についても相手の主張が絶対ではありません。内容をひとつずつ確認すれば良いことは相手が利用者でも弁護士でも変わりありません。



本会で受ける相談でクレームを受けた直後に「弁護士を立てた方が良いですか」と質問が寄せられますが本会ではお勧めしておりません。なぜなら、利用者が「クレーム扱いされている」と感じ、態度を硬化させたり、施術者（店舗責任者）が対応しないことを「誠意がない」、「他人任せ」と受け止めてしまいやすいからです。「こんなに大事になるとは思わなかった……」とならないよう、お早めに本会へご相談ください。

### 2/2 POINT

クレーム対応はご自身で行うことが基本です  
本会ではケースに応じた最適な対応方法を提案しています

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  
ご希望の方には病氣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](mailto: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

本部 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-8  
事務局 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1

