

## 返金請求の対応

本会における施術事故以外の相談に「返金」があります。内容は2種類で、回数券の未使用分に対する清算要求への返金と、利用者からクレームあった場合のお詫びとしての返金です

### ● 回数券の清算

『回数券を買ったがなかなか利用できない』『急に旦那の転勤が決まり引っ越すことになった』などの理由で回数券の清算を求められたが返金をしなければならないか」という相談です。

結論から言えば「返金できません」と確実に主張できるのは、次の3つの条件が揃っていること。少なくとも①と②、または①と③の条件が揃っている場合に限られます。

- ① 販売するときに口頭で返金はいたしませんと説明している
- ② 回数券に返金は受け付けませんと記載している
- ③ 回数券と説明書（使用条件・返金不可など）を渡している

本会が受ける相談では②に対応できていない場合が多く、もし、返金を受け付けない意向であれば、それを説明する文言を記載することが特に重要です。

### ● 施術料金の返金

料金の返金は利用者から「満足できなかった」「対応が悪かった」などのクレームを受けたときの対応策のひとつとして検討されます。法的な返金義務の有無ではなく、利用者の言い分を店舗として受け

入れられるかどうかで判断されることが多いようですが、本会では店舗側から積極的に返金を申し出ることはあまりお勧めしません。積極的な返金については「返金さえすればいいと思ってる」とか「返金してもらうのは当然、他に何をしてくれるのか？」と利用者にとりあえず満足してもらうのが優先され、店舗からの提案を利用者にお伺いする交渉が主となり、主導権を握ることができなくなります。まずは利用者の思いを受け止めた上で、店舗としてお詫びできる点はお詫びし、利用者がある程度納得させた段階で返金以外の対応を含めて検討するほうが効果的です。



返金するしないを問わず、ここ数年、メールなどの普及により顔が見えないせいかクレームが増えています。クレームのメールは利用者の意図（目的）が汲み取りにくいものが多く、何通やり取りしても進展がみられない状況に陥りがちです。さらに、説明が利用者理解してもらえないケースも多くすぐに返信しなければというプレッシャーも受けがちです。このような場合も本会ではより細かい情報をお聞きしてそれぞれに応じた対応策を提案しております。

☆本会ではさまざまな施術事故の症状に対しても状況に合わせたアドバイスを行っております☆

### /// POINT

メールは容易な通信手段ですが条件などの詳細確認には不向きです  
事務的な連絡以外は電話・面談といった手段を心がけたいものです

/// 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  
ご希望の方には病気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  
事務局

〒101-0041  
〒101-0063

東京都千代田区神田須田町 1-8  
東京都千代田区神田淡路町 2-1

