

## クレームとその対応・セクシュアルハラスメント（セクハラ）編

昨年1年間にJHAが受けた100件を超える相談のうちセクハラに関する相談も数件ありました。

幸いそれらの全てが「施術者の身に覚えのないもの」でしたが、施術者の何気ない言動がセクハラと受けとられることがあります。セクハラによる賠償問題が発生する場合がありますし、院の社会的評価も著しくダウンしてまいります。また对患者（客）だけではなく院内でセクハラが起きると、生産性も大きく低下してまいります。問題の発生を未然に防ぐためにも、セクハラ防止のためのミーティングを定期的に開くようにしましょう。

### “セクシュアルハラスメント（セクハラ）とは”

セクハラとは「性的いやがらせ」のことをいいますが、広くは「相手方の望まない性的言動すべて」をいいます。セクハラとなるかどうかは、平均的な人がその状況でそのような言動を受けた場合、不快と感じるかを基準に判断されます。

セクハラもその行為によって、強制わいせつ罪、準強制わいせつ罪、侮辱罪、名誉毀損罪、などにあたる可能性があります。

セクハラは本人が意識していなくても、ある性的言動が相手に不快と思われると人格を傷つけることになる場合があります。性に関する言動の受け止め方は人によって様々で、性別、立場、個人などその人の持つ文化的背景によって多様です。この程度のことは相手が軽く受け流してくれるだろうという勝手な思い込みをしないこと。自分の言動を相手がどのように感じているか気づくことがセクハラを未然に防ぐことにつながります。

セクハラの手紙は、院に怒鳴り込んでくるといったものばかりではありません。

- 施術後、数日経ってから手紙が届いた。
  - 帰宅後に院長宛に涙声で連絡が入った。
  - 院の受付に苦情を言って帰った。
  - インターネットの掲示板等で実名入りで掲載された。
- など他のクレームとは方法が違っている場合があります。

先日、インターネット掲示板で下記のような書込みがありました。

質問	回答
この間、〇〇駅前の〇〇院に初めて行き、施術してもらったのですが、最後の方に、パンツの上から何度もお尻を撫で回されました。そんなマッサージもあるの？それともやっぱりセクハラ？	その院なら知ってます間違いなくセクハラですよ！！あの院長「尻フェチ」って噂だよ本当だったら警察ぞたですよ。

これは一例ですが、臀部の施術として行なった行為で掲示板にこのように載ることさえあります。正規の治療法だった場合でも、書き込まれる可能性があります。無責任な投稿でも影響は計り知れません。日ごろからの注意が肝心です。セクハラ対策として

- ・できるだけ同姓の施術者が対応する。
- ・指名制等を設けることで患者の意向を確認する。
- ・事前に男性の施術者が対応することの了承を得る。
- ・事前に施術内容を説明する。
- ・施術部位が変わる毎に口頭にて確認する。
- ・個人的なことを聞き過ぎない。しゃべり過ぎない。
- ・セクハラ防止のためのミーティングを定期的に開く。

大切なのは「対応したスタッフへの施術内容を含めた確認をすること」と「相手に一連の施術部位やその効果をしっかり説明すること」です。根気強く説明し理解してもらうことが解決への王道です。

患者さんから直接、訴えがあった際に「お詫びを渡すこと」は訴えを認めたこととなりますので、お勧めできません。また患者さんに「どのような施術がセクハラと感じたのかと聞くこと」はセカンドセクハラ（2次セクハラ）となる恐れがありますので慎みたい行為です。

もし、不幸にして、自分ではセクハラをしたつもりがないのに相手にセクハラだと訴えられたときやその対応に困ったときは、一人で悩まずにご相談下さい。

JHAを始めとする多くの保障は「心の受傷」を保障の対象としておりません。それだけに治療院内でのルールを決め、そういったクレームを未然に防ぐことが重要です。とはいえ、セクハラ問題が発生し、対応に困った際には日本治療協会までご連絡ください。

会員の皆様へは、その時の状況にあったアドバイスや必要に応じて当会の顧問弁護士も紹介させていただきます。

### 国家資格コース

JHAが認定する国家資格者による行為は1つの保障ですべてをカバーします

### 手技療法損害賠償保障

確かな保障  
と  
信頼できる相談先

### 民間資格コース

JHAが認定する民間資格者が加入できるサービスです

入会金・年会費はありません  
個人の方や出張施術の方も加入できます

この保障はJHA日本治療協会の会員のみが加入できます。会員登録に関するお問合せは下記へお願いします  
【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 日本治療協会

URL:www.jha-kyosai.org

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 東京都神田郵便局 私書箱46号