

オイル・トラブル

オイル・マッサージが原因のクレームは骨折や腰痛などの症状と比べ、対応を検討するための要素が多岐にわたります。まずは利用者が訴える症状を正確に把握することが必要です。本会が受けた相談を分類すると、皮膚炎、擦過傷、細菌感染症のいずれかに該当するものがほとんどです。

① 皮膚炎

オイルの成分などに起因した皮膚炎を発症したというケースです。本会では対策や想定相談をうけることも多く、施術者が最も心配する事例ですが、本会への相談の中に、皮膚炎に該当するものはほとんどありません。仮に発症してしまった場合も原因により責任の所在が異なり、次の3点が代表的な分類です。

- 1) メーカー…オイルの成分に表示と異なる物質が混入していた
- 2) 施術者…オイルの配合や使用方法に問題があった
- 3) 利用者…肌が弱い等の素因を伝えずに施術を受けた

② 擦過傷

オイルの使用料が少なかったことなどに起因して肌を擦るなどの行為によりダメージを与えるケースです。本会が受ける相談では、利用者から皮膚炎と訴えられた場合でも内容を確認していくとほとんどのケースがこれに該当します。長期間の治療を要するケースは少ないものの、皮膚科の受診を勧めしっかりと治療してもらう必要があります。

③ 細菌感染症

オイルを使ったせいでバイ菌が入り感染症になったというケースです。施術を受けた後に発症し、他に心当たりがなくオイルマッサージ以外に原因が考えられないという点からクレームになるようです。この場合、実際の医師の診断は蜂窩織炎・带状疱疹・季節性の発疹といった、オイルや施術に起因しない症状も多く、利用者の通院に同行し一緒に医師の話を聞くことで解決するケースが多くみられます。



オイルは利用者の希望で利用するもので、施術者の都合で使用するものではないことを明確にした上で、施術の細やかな説明や同意書の取得が有効な手段として挙げられ、クレームを減らせると考えられます。さらに、利用者を紹介できる皮膚科医が身近にいれば、万が一の時だけでなく事前にパッチテストをお勧めすることもでき、肌に不安がある利用者も安心できるのではないのでしょうか。

INFORMATION

本会では 2015 年 11 月 1 日付で保障対象が拡充することに伴い会員保障内規を改定します。これによりオイルかぶれ・フェイシャルマッサージ・ボランティア活動時の手技に起因して生じた賠償責任が保障できるようになります。
会員の皆様にはご案内を郵送しておりますが、ご不明な点はお問い合わせください。

☆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☆

・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

☺ 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

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1

