

「誠実に対応したい」と「穏便に済ませたい」

本会が受ける施術事故相談の中でよくお聞きする言葉があります。利用者に対しての言葉で、「誠実に対応したい」と「穏便に済ませたい」の2つです。それぞれの意味は「私利私欲をまじえず真心をもって人や物事に対すること」と「物事をかど立てずおだやかに行くこと」とあります。どちらも利用者の気持ちに沿って対応しようとする姿勢の現れのように受け取れます。

しかし、これらの言葉は利用者の主張や要求に不満をもっている場合や、今後の交渉に不安を感じている場合などに自分に言い聞かせるために使っていることが多く、「自分が許容できる範囲であれば相手の主張を受け入れて話をまとめよう」とする意図が含まれているのが実態です。

施術事故の交渉になれている店舗はほとんどありません。不安があるのは当然です。始めから利用者の要求を受け入れ一定の理解を得ることでその後の交渉がスムーズにいくこともあります。

ところが利用者によっては追加の要求を示し、さらに店舗が受け入れるのは当然といった態度で臨んでくることもあります。そのような場合は、店舗が想定する許容範囲に収まる保証はありません。

あくまで相手次第ですが、当初から今後の交渉に不安を持つような人物だった場合、後者のタイプが多いのは想像に難くありません。

損害賠償とは損害を補填するものであって、相手に得をさせるものではありません。ただ、利用者の中には交渉を有利に進めるために、要求が受け入れられなければ裁判にするなど、高圧的ともとれる姿勢で交渉に臨んでくる方も見受けられます。このような状況でも当会に加入していれば要求を受け入れるべきかどうかなどの客観的なアドバイスを受けることができます。仮に裁判になったとしても弁護士との打ち合わせの時間以外に賠償金や弁護士費用などの負担が増えることはありません。そのため相手の顔色をうかがうことに主眼を置かず、主張すべきことをしっかりと主張することができるようになります。



「誠実」と同様な意味で用いられる言葉に「誠意」があります。誠意には「私欲を離れて正直にまじめに物事に対する気持ち」という意味があります。相談で「利用者から『対応に誠意が感じられない』と言われた」と聞くことがあります。しかし、そんな言葉を発する利用者の対応こそが誠意がないと言えるのではないのでしょうか。

どのような状況でも主張すべきことをしっかりと主張する本来の意味の「誠意を持った対応」ができるよう心掛けたいものです。

2/2 POINT

本会では利用者の背景や対応経過を確認した上で、状況に応じた適切な対応方法をアドバイスしています。

JHA NEWS

☆本会ではさまざまな施術事故の症状に対して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とき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ください】



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 (6281) 8188

FAX: 03 (6281) 8187

TEL 受付: 10:00 ~ 18:00 (平日) FAX 受付: 24時間年中無休

〒103-0021 東京都中央区日本橋本石町 4-4-11 日本橋 SSビル 2F

日本治療協会は移転しました。

※2019年2月の移転に伴い郵送物送付先、TEL、FAXが変更となりました※