

「利用を断る」

本会が会員から受ける相談に「店舗の利用をお断りしたい」という内容があります。しばらく我慢して施術・対応していたが、だんだんと目にあまるようになってきたので「利用を断りたい」、「利用を断ったところ反発があり苦慮している」などといった内容です。

● 診療拒否？

利用を断るにあたっての心配の一つとして診療拒否にあたるのではないかと考えの施術者もいらっしゃるようです。診療拒否は応召義務違反といわれ医師法第19条により定められたものです。あはき法や柔道整復師法にこの規定はありません。当然ながら民間手技施術である整体やカイロプラクティックなども対象にはならず診療拒否とはなりません。

医師法第十九条

診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

● お断りしたい事由

- ・ 利用者が施術内容を細かく指示する
- ・ 店舗や施術者への要求が多い
- ・ 施術者のプライベートに踏み込んだ質問をしてくる
- ・ 会話の音が大きくほかの利用者からクレームが入る など

このようなときにはいきなり利用を断るのではなく、2度3度と注意を促し利用者が店舗の意向を受け入れてくれるかどうか、様子を見る期間が必要です。

利用者からは「以前に利用していた店舗では対応してくれた」や「施術の効果が薄かったから、今までの利用料金全額の返金を求める」など、あたかも店舗に責任があるような要求が想定されます。以前利用していた店舗になぜ行かないのか、行けないのかは分かりませんが、なんらかの理由があることは推測できます。しかし、返金要求に応じる必要はありません。例えば、病院の治療で処方される薬を変えたら症状が改善されたからといって、前の薬代を返金して欲しいという人はいないことと同じです。



仮に利用者として押し問答になったときには、同じ説明を何度も繰り返すほうが主張に一貫性があるため、交渉では効果的はたらくものと考えます。毅然とした態度で臨み「ダメなものはダメ」と押し通す強さもときには必要です。



本会では会員に対して状況に応じたアドバイスを行っております。お困りごとの際はお早めにご相談ください。

NOTE POINT

対応が難しい利用者だからと躊躇せず
強い意志をもって取り組むことも大切です。

☆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

