

店舗紹介サイトの口コミへの対応

本会に寄せられる相談にはインターネットに関するものもあります。本会の業務がインターネットとは関連しないことを承知の上で、どこに相談すればいいかわからず何か情報があれば聞きたいといった相談です。

相談のひとつに、店舗紹介サイトの口コミ投稿への対応があります。店舗にとって望ましくない書き込みを発見した時に、何もしないと書き込みが残り他人の目に触れる。削除しても削除したことに対して投稿者からクレームがくる。返信で対応して炎上するのにも困る。と結局どの方法も選べず対応を決められなくなってしまうようです。今回は本会会員から寄せられた口コミなどに関する情報をまとめてみました。投稿を削除したいと思っても、運営側に削除してもらえなかった相談もありました。

『力加減の要望も聞かずに強い力で揉まれて痛かった。
治療についての説明も下手だしもう行きたくない』

これはお店にとっては嬉しくない書き込みです。しかし、サイト運営者に「店舗は長年運営しており多くの利用者から信頼を得ている。書き込みの内容は事実無根の誹謗中傷だから削除してほしい」とメールで依頼しても対応してはもらえないでしょう。店舗にとって都合が悪いだけでは削除の理由にはならないようです。書き込み等の削除を依頼することはプロバイダ責任制限法により認められる権利のうちの一つで、送信防止措置請求権といえます。

削除依頼には送信防止措置依頼書を作成し提出する必要があります。依頼書は独力で作成する、違法・有害情報相談センター（※1）に相談して自分で作成する、弁護士に依頼するなどの方法があります。しかし、対応するか否かの判断はプロバイダ等の判断に委ねられており、提出した場合でも必ず希望通りに対応してもらえる訳ではありません。

このように削除には労力を要することを踏まえた上で対応を決める必要があります。対応といっても普段は口コミには返信していないのに評価が低いものだけに返信するのは不自然です。全ての口コミに返信している店舗でも、評価の低いものだけに長文で返信するのも不自然です。望ましくない書き込みでも特別な扱いはせずいつも通りの対応を心がけてはいかがでしょうか。

☆☆☆

インターネットに関連する相談には、店舗HPで使ってはいけない文言を知りたいというものもあります。こちらは景品表示法をはじめ多くの法律を踏まえた判断が必要です。規制を守るとアピールしたいことが記載できなくなるとの意見も聞きますが、しっかりと対応したいと考えるのであれば専門家への確認が必要になります。

（※1）違法・有害情報相談センター <https://www.ihaho.jp/>
インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、関係者等からの相談を受け付け、対応に関するアドバイスや関連の情報提供等を行う相談窓口。（総務省支援事業）

NOTE POINT

ネットの情報に振り回されず、利用者一人ひとりに丁寧に 대응することが大切ではないでしょうか

☆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
ご希望の方には病氣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

