

☆ 「思い違い」 ☆

本会が受けるような施術事故だけでなく民事上の紛争は交渉過程がどうであれ示談が成立すると原則として損害賠償金などの追加請求や合意内容の撤回はできません。

示談は双方の合意により民事上の責任を解決する方法です。示談書には、損害賠償の金額と「これ以上の請求はしない」という趣旨の条項が含まれており、示談によって解決した以上は新たに請求する理由がないため撤回できません。ただし、示談後に請求できる旨の記載がある場合は、追加請求を受ける恐れがあります。

施術事故における例としては、気胸を再発した場合や予期せぬ後遺障害が判明した場合が挙げられます。ただ、気胸が再発することがあっても施術事故で発症した気胸が原因とは考えにくく、施術事故で診断された傷病と関係のない後遺障害が生じるかは疑問です。

示談書に記載のない再請求として、錯誤を理由とした示談の無効と損害額の再請求があります。錯誤は誤りや間違いといった意味で使われますが、法律では意思表示に対応する意思を欠いた状態、または意思表示の動機に当たる認識が真実に反している状態を意味します。「思っていたことと真実が異なる」といったニュアンスで用いられます。

本会が対応した相談では次のような例があります。施術が原因で胸部の痛みを生じた利用者が整形外科を受診したところ挫傷との診断を受けた。挫傷であればそのうち治るであろうと早期に示談書を取り交わしたが、痛みが引かないため、改めて別の整形外科を受診したところ骨折が判明した。

そのため診断書に著しい要素の錯誤があったとして示談が無効であり、追加請求を求める裁判になったものです。錯誤を主張すれば何でも通るわけではありませんが、対応すべき案件であることに違いありません。

錯誤は日常の店舗運営でも利用者からのクレームとして起こりうるもので原因や事由には次のようなものが考えられます。

【原因となりうる対応例】

- パンフレットに誤りがあったがそのまま使用し、利用者には個別説明で対応していた。
- 説明が口頭のみで書面提示は行っていなかった。

【クレームを受ける事象例】

- 回数券を購入する際に中途解約や返金不可の説明を聞いていない。
- 院長施術をうたった特別料金の施術を受けたが、院長の施術は数分のみで後はスタッフが対応、いつもの施術と変わりなかった。

店舗として事前にしっかり説明していても、利用者の理解不足や思い違いで発生する錯誤があり、完全に回避することは不可能です。1人の利用者からの指摘ならばその方の記憶違いの可能性もありますが、複数の方から指摘を受けるような事象は店舗として放置せず改善の検討が必要です。

これを機に今一度見直してみてもいいのではないでしょうか。

ONE POINT

物事を説明する際には利点と欠点のバランスを考えながら説明することで錯誤が起こる恐れを減少できると考えます。

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
ご希望の方には病气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）



JHA
Home Page

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

【ご不明な点・詳細は、お気軽にお問い合わせください】



JHA NEWS
Back Number



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

