

☆「気にしないで」を真に受けていいか ☆

本会が受ける相談には、利用者に迷惑をかけたが利用者はまったく気にしておらずその場で謝罪して治まったものの、このまま終わらせていいのか迷っているとの話を受けることがあります。今回は2つの例をご紹介します。

◎ ものを壊してしまった

利用者の所有物を壊してしまった場合です。施術者が購入費用をお支払いしますと申し出ても「気にしないで」と受け入れてもらえず、購入額も教えてもらえないために対応したくてもできないなどといった状況です。

★ 他人の物を壊してしまったのであれば弁償するのは当然ですが、それは請求があった場合です。「気にしないで」という、請求しない意思表示を受けたのであればそれを受け入れるべきだと考えます。対応する場合も親切の押し売りとなってしまうことは避けるべきです。利用者への対応は「相手を気遣ってのものか、自分を納得させるためのものか」一度冷静に考えてみることも必要です。

◎ 施術後に発症した

施術を受けた利用者から体調不良などを訴える連絡を受けた。対象部位は施術箇所ではあるものの利用者からは、「施術とは関係がなく体質が原因なので気にしないで」と言われた。施術者側は施術が関与している可能性がゼロではないと認識しているなどの状況です。

★ 利用者が治療費等を請求してこない場合は、利用者へ確認する必要はありません。施術者から連絡し回復したと聞いたときは「よかった」で終わりますが、そうでないときは施術との因果関係がないことが明確にできたとしても、利用者にとって何の得にもならず、安心できるのは施術者だけです。利用者のためにならない連絡は控えることが基本です。

何もしないことが最も難しい対応で、「何もなくていいのか」との自責の念にかられる人がいます。利用者から連絡を受けた際は、次の対応ができるようにして、気持ちをリセットすることをお勧めしています。

- 気にしていましたが余計なおせっかいいなっちはいけないと思いつつ連絡せずにいました。
- こちらからご連絡してよいものかどうかかわからず、何かあれば連絡いただけるものとしてお待ちしております。

今回は請求意欲が低い利用者の場合の対応例のご案内です。似たような事例であっても相手しだいで変化します。本会では状況に応じた対応をご案内しておりますのでお困りの際はご連絡ください。

NOTE POINT

悩みごとは人に話すことで頭の中を整理できることがあります。
考え込んでしまうときはお気軽に本会までご相談ください。

☆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

【ご不明な点・詳細は、お気軽にお問い合わせください】

民間施術者

会員種別

正会員 B



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