

コラム

ギブアンドテーク



高橋知之(医師)

ギブアンドテークというのとは「相手に利益を与え、自分も相手から利益を得ること」という貿易用語だと前回お話ししました。脱毛の場合はお客様がお金をギブし、結果をテークするまでに何カ月もかかります。ヤケドしなかったとしても、お客様が期待していた結果がでなければ何カ月後にはクレームとして返ってくるでしょう。

今のサロンにある機械のスペックをみると色白な人であればワキやビキニあるいはヒザ下などの太い毛は脱毛できます。しかし、そのような好条件のお客様ばかりではありませんし条件が悪いお客様に無理をすればヤケドがおきます。無理をしなければ結果が得られません。お客様との契約の際に「個人差がある」という話ですが、個人差が

あるということの結果がでないことに対する免責理由にはならないそうです。私は元々は癌が専門の外科医ですが、手術が成功して肉眼的にはすべての癌を取り除けたと確信できた場合でも再発する場合があります。この方法で手術をした場合には再発率は高いけれどもこのように工夫すると成績がよくなるというふうなことを日々行なっていたわけですよ。

患者さんに「治りますか?」と質問され、「治ります」と答えて治せなかったことがたくさんあります。したが、でもそれで責任を問われたことはありません。治療費を返せといわれたこともありません。書面を交わさなくても病気の治療も患者と医者との間の契約であることは間違いありません。このようないかなる法的には委託と

と解釈されるそうです。治療を引き受けたが結果を約束したわけではないのです。最も善い努力をする義務はありますが、過失がないかぎり結果に責任を負わない契約なのです。同じ医療であっても美容手術は委託契約ではなく請負契約と解されています。二重手術を引き受けて、努力はしました。個人差があつて二重にはできませんでした。は通らないのです。

レーザー脱毛も委託ではなく請負契約と解釈されます。患者は請負契約のつもりでお金を払っていますが、医師の大半は委託契約のつもりで施術を行なっています。サロンの皆様はいかがでしょう。

エステサロンでのメニューの柱は瘦身、美顔、脱毛です。「かならず10キロ痩せます」と言つて結果がでなくても私が皆様の立場であれば「結果がでないのはお客様の努力が足りないのも原因であり、私たちは一生涯命やつたので約束をはたしました」と言うでしょう。お客様も実際に申し立てないのではありませんか。

そうです。瘦身や美顔というのとは委託契約という面があるのです。お客様も多かれ少なかれそのように感じているでしょう。他のメニューには委託契約といつた面があるにしても、脱毛に関しては請負契約であると認識したうえでカウンセリング、施術、クリーム処理のプログラムを構築するとおきなトラブルは避けられるのではないかとおもうのですがいかがでしょう。

あるいは脱毛も委託契約であるとはつきり謳うのもよいかもしれません。私は「脱毛の効果と副作用のほとんどは機械性能に依存します。機械性能に最大限引きだすように努力して施術しますが、それで脱毛できない場合には御容赦下さい」という趣旨の説明を常にしております。(渋谷高橋医院院長)

技術と信頼の店

フリータイム予約制で無理なく受講できます。お悩みをきちんと教えます