

理美容トピックス

税理士法人 長谷川会計

〒733-0822 広島市西区庚午中 2-11-1

TEL 082-272-5868

URL <http://www.hasegawakaikei.com/>

クレーム時の賠償と示談書

施術中にハサミや剃刀などの刃物や薬剤を使うため、お客様からのクレームに発展した場合、高い確率で金銭的解決を求められます。早期に解決することも重要ですが、クレームを蒸し返され、さらに要求されないようにするため、書面化を徹底しましょう。

Q. お客様の髪が縮毛矯正でダメージ進行し、断毛させてしまい、

賠償を迫られています。支払わなければなりませんか？

A. 賠償せざるを得なくなります。

不測の事態に備えて、賠償保険には必ず加入しましょう。



クレーム対応する際、謝罪で終わる場合でも、書面化しておくことが大切です。

タイトル：「示談書」「和解書」「覚書」など

内容：①いつ、どこで、何が起きたか、という問題の概要

②それに対して、お店側は何をするのか、という対応策

③清算条項（「この書面に定める以上の責任を負いません」という内容）

サロンが起こした問題に対し、お客様には誠意のある謝罪と対応をすべきですが、過剰な対応をする必要はありません。

また、可能であればクレームの原因となった事実やその後の対応などを、今後一切他人に言いませんという約束事（口外禁止条項）も書面に入れることをおすすめします。最近では、SNS・集客サイト・巨大掲示板など、インターネットを介して、お店の評判があつという間に拡散してしまう恐れがあるため、口外禁止条項を入れる意義が高まっています。

当社では提携弁護士の先生による無料法律相談会を毎月開催しております。（詳しくはHPへ）

当社ホームページで、トピックスバックナンバー、理美容税務Q&A、理美容経営情報を掲載しています。ぜひご覧いただき、お知り合いの方にもご紹介下さい。

<http://hasegawakaikei.com/beauty/topics/>