

94 ストレートパーマで液が額に垂れて軽いやけど

美容院でストレートパーマ液が額に垂れて、赤くヒリヒリし、美容師が軟膏を塗ってくれました。5回通院し、かさぶたが取れたら痕がついていました。医者はシミになると診断しませんでしたがこの痕はシミになると思います。治療費と慰謝料を請求したいと思います。

苦情への対応

お客さまからの連絡を受けてすぐに、店主が担当美容師を同道して訪問いたしました。申出のとおり額にはパーマ液垂れの痕が残っていました。

当美容院では施術中は顔や体にパーマ液がかかからないように気を付けているのですが、はずみでパーマ液の付いた髪の毛が触れたり、液が飛んだり垂れたりいたします。拭き取って処置をいたしますと、ほとんどの場合トラブルにはいたりません。しかし時にはお客さまの体質や体調によって今回のような事故にいたることがあることを説明しました。

美容師の不手際で額に痕をつけてしまいましたこととお詫びしました。

「美容業に関する標準営業約款」の登録店なので「美容所事故賠償基準」に基づいて損害賠償をすることをいたしました。

お客さまは会社勤めをなさっており、5回の通院中、最初の2日間はお休みをされましたので、治療費、交通費、2日間の休業補償費を支払うことにいたしました。

医者の診断書には、今後シミになるとは書いてありませんので、今しばらく様子を見て、シミになるようでしたらそのときは、誠意をもって慰謝料の話し合いに応じることを約束しました。

従業員にはちょっとしたミスから深刻な苦情になる可能性があることを認識させ、再教育と指導を徹底することにいたしました。

原因・問題点

施術中の注意力不足で額に液垂れをした。

液垂れの処置が不十分。

ワンポイント・アドバイス

誠心誠意対応することが肝心です。

95 理髪店で耳を切られた

理髪店でカットの途中、ハサミで左耳を切られました。店主は「料金はいりません医院の治療費は支払います」と言いましたが、慰謝料は請求できますか。ハサミの衛生状態も心配です。

苦情への対応

ハサミでお客様の耳を傷つけましたこととお詫びしました。誠意をもって対応したいと考えて、止血の応急手当の後、近所の医院へ案内しました。

お客様は、会社を休まれることもなく2回通院されて治癒しました。耳の傷も目立たなくなり、後遺症もないようです。

当店はSマークの店(標準営業約款制度の登録店)なので、理容所事故賠償基準に基づいて補償をすることになります。お客様にはこの賠償基準について説明し、治療費のほか通院に要した交通費を負担することを申出しました。

慰謝料については「後遺障害、死亡または傷害により生じた精神的損害で社会通念上妥当な額」とされております。現状では治癒し後遺障害がある状態ではありませんので、慰謝料の請求には応じられませんかと話したところ、理解を得ることができました。

また理容師は皮膚に接するハサミなどの器具は、客1人ごとに消毒することと規定されており(理容師法、理容施術処理基準)、当店は厳守して営業していることを伝えて安心していただきました。

今後は技術の向上に努力し、心身ともに最善の状態の仕事にあたるように心がけたいと考えています。

原因・問題点

理容師の不注意。

理髪店の環境衛生。

ワンポイント・アドバイス

理容師がハサミやカミソリでお客様を傷つけるなど、あつてはならないことですが比較的多いようです。

96 パーマ液でTシャツが脱色した

美容院でパーマをかけたとき、液が垂れないように頭に巻いたタオルがぐっしょりと湿っていたのに、すぐに取り替えてくれませんでした。帰宅して黒のTシャツの襟部分が脱色しているのに気付きました。気に入りのTシャツなので弁償してください。

苦情への対応

お客さまが持参されたTシャツを見ましたところ、たしかに施術のとき着ておられた見覚えのあるTシャツで、後ろ襟部分が脱色しておりました。

パーマをかける作業では、ロットの下と首にしっかりとタオルを巻きます。パーマ液を何度かに分けて髪にかけますので、垂れた余分な液はロットの下に巻いたタオルで受けています。

ぐっしょり濡れるタオルはそのつど取り替えるように日頃から指導しています。しかし長時間にわたる作業なので、タオルの巻き方や取り替えのタイミングに手落ちがあったものと思われます。

担当者の不注意でTシャツの襟までパーマ液で濡らしてしまった結果、脱色したものと判断しました。

お客さまの大事なTシャツを着られない状態にしてしまいましたこととお詫びしました。

当店の過失によりお客さまの財物に損害を与えましたので「美容所事故賠償基準」に基づいて賠償に応じることにしましたが、初歩的なミスが原因の事故なので、お客さまには同じようなTシャツを買っていただき、全額を当美容院で負担しました。

また従業員には脱色した現物を見せて、施術にあたっての技術や処置の指導を徹底して行いました。

原因・問題点

パーマ液をお客さまの服につけてしまった。

ワンポイント・アドバイス

パーマ液や染毛剤が着衣に付着して生じる事故は比較的多いようです。

97 合成皮革のパンツでやけど

クリーニングに出した合成皮革のパンツをはき、20～30分で両足がやけどのような炎症になってしまいました。皮膚科の診断では化学やけどと言われました。今でも左足の付け根に茶色のシミが帯状に残っています。

苦情への対応

お客さまは、クリーニングから引き取って、ビニール袋に入れたまま1週間ほどして着用したそうです。両足の太もとふくらはぎが真っ赤に腫れ、脱いだ後もさらにひどくなったと訴えておられました。

7ヶ月経過してからの申出でしたが調べた結果、石油系溶剤でドライクリーニングを行い、ビニール袋に入れてお客さまにお渡しした記録になっていました。

クリーニング検査機関に相談したところ、クリーニングした合成皮革のズボンの乾燥が不十分でクリーニング溶剤が残ったままビニール袋に入れ、そのまま着用したため、残留溶剤が肌に触れ、炎症を起こしたのではないかということでした。

当店の不注意による被害ですので、治療費とお見舞い金を支払うことにしました。

今後、合成皮革やダウンコートなどの厚地のものを石油系の溶剤でドライクリーニングする場合は、十分に乾燥することに気を付け、袋詰めの際には再確認するようにしました。お客さまにも受け取り後は、袋から早く取り出していただくよう説明することにしました。

原因・問題点

クリーニング溶剤の乾燥が不十分。

ワンポイント・アドバイス

石油系の溶剤は乾燥に時間がかかります。パークロ溶剤で洗ったときと同様の乾燥では十分に溶剤を飛ばさず残ってしまいます。

クリーニングの仕上がり品を包装するときには、ドライチェッカーで乾燥の度合いを確認するようにしましょう。クリーニング溶剤は、体質によってはひどい皮膚障害を起こしますので、十分に乾燥させる必要があります。