

貴方のサロンは、大丈夫！



美容室を対象にしたクレーマーが増加中！

クレーマーは、どの業種でも発生するトラブルですが、美容室の場合は人を対象にしている業なので特に狙われやすく、思った様になっていないとか髪が傷んだ等により、金銭を要求する例が多く発生しています。

サロン側のミスで起こり易いクレーム

カラー剤で衣服を汚した。アイロンで火傷を負わせた。パーマ液（縮毛矯正）で断毛した。スタッフがお客様を案内中に転んだ。駐車場のお客様の車に雪が落ちて損傷した。

その他の理由によるクレーム

思ったより長さが短くなった。パーマがかかりが強すぎや弱すぎ。ヘアカラーの色が気に入らない。ブリーチしたら髪が傷んだ。イメージと違う。トリートメントしたのに髪が傷んだ。カットが下手。シャンプー台で寝たら首が痛くなった。パーマ剤・カラー剤でかぶれた。

このような内容のクレームは多く見受けられますが、クレーマーは理不尽な要求も多く、精神的なことに関しても慰謝料などを要求してくる事もあります。新規開業サロンや低料金のサロンは特に狙われている様です。

一般の損害保険会社にも美容室向けのプランもありますが、全てのクレームに対応しているか確認をお勧めします。

例1、「ヘアカラー剤など薬剤のかぶれは、製造者責任が適応になるので製造メーカーに対応をお願いして下さい」と言われた。

例2、「イメージの不一致に対する事柄や精神的な慰謝料に対しては、判断ができないので弁護士に別途依頼を行なって下さい。」と言われた。

美容組合では、この様な事に対応して顧問弁護士との契約をしていますので、困った時には相談がし易く心強いです。

さらに、実際に費用が発生する場合も、低額の美容所賠償責任補償制度に加入していると安心です。※詳しい内容は、案内パンフレットをご覧ください。

実際に起こった美容所賠償責任補償制度により和解した高額賠償例

店内床の髪の毛で滑って転び大腿骨骨折、弁護士費用と治療費・慰謝料・休業補償併せて約650万円。

アイロンがお客様の額にあたり、醜状痕が残る火傷を負わせて弁護士費用など併せて220万円。その他多数！