



カスタマーハラスメント対策3ステップ ～ステップ②：悪質要求への対応法～

目次

事故直後の過度な要求にどう対応するか	4
法的に見た「早期解決の困難性」	5
実践編	6
想定問答集	7
まとめ	9



弁護士法人かなめ
代表弁護士 畑山浩俊

介護事業は日本を支えるインフラです。

介護保険制度がスタートしてから20年以上が経ちましたが介護事業所を取り巻く環境は日に日に厳しくなっています。

介護保険制度の改定への対応、労働トラブル、利用者や家族とのトラブル、個人情報保護法対応等、法的な専門性の高い種々の問題が生じる介護現場において、法律家のサポート体制の充実化は重要性が高まっています。

しかし、日本の弁護士数は約4万人強と極めて少なく、その分布は都市圏に集中しています。数十人程度の弁護士しか存在しないエリアも多数あり、日本全国にある介護事業所へ適切なリーガルサービスを提供する体制がありません。

「介護現場に法的インフラをあまねく普及し、現場をサポートすることをもって組織を活性化すること」

我々弁護士法人かなめはこのミッションを掲げ、介護現場における法的課題を解決していきます。

事故直後の過度な要求にどう対応するか

「今すぐ慰謝料を支払うか判断しろ！」

「SNSに流すぞ！」「介護保険課に告発するぞ！」

→焦ってすぐに判断をしない。

「困りましたねえ。」

「私ひとりでは判断できません。」

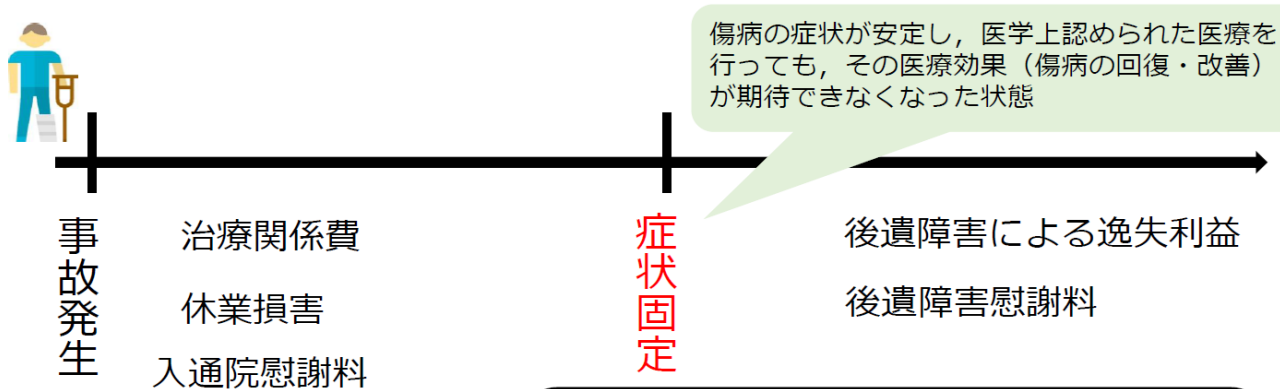
「大切なことですからしっかりと協議して回答させていただきます。」

早期解決を要求する人は悪質クレーマーと考えてよい。

→何らかの金銭を獲得することを目的にしているからこそ急いでいる。

法的に見た「早期解決の困難性」

損害賠償の全体像



症状固定にならないと、入通院慰謝料の計算はできません。また後遺障害が残っているかどうかについても症状固定時に主治医が判断します。つまり、理論上、症状固定にならないと賠償のお話は進まないのです。したがって、症状固定になっていない段階で「●●万円支払います」といったような誓約書等にはサインしてはいけません。



法律事務所
かなめ

1

実践編



謝罪の際に嫌がらせ（長時間の正座など）を受けた場合、どのように対処すれば良いですか？

具体的に金銭を要求された場合の対応はどのようにすれば良いですか？

想定問答集①

・ずっと正座することを要求されたら？

(そもそもこの場面では相当時間が経っていると思われる。)

⇒申し訳ございません。足が痺れており、大変申し訳ないですが足を少し崩させて下さい。

⇒足を崩すなんてもっての他だ！ずっと正座しろ！

⇒申し訳ございません。お気を悪くされるかと思いますが、本日お話させて頂いた内容が当方としての精一杯の回答です。一旦本日は辞退させて頂き、社内で協議した上で、●●頃にまたご連絡させて頂きます。ご理解のほど宜しくお願いします。

・土下座するよう要求されたら？

⇒申し訳ございません。土下座はすることはできません(誠実な物言いながらきっぱりと断ること)。当方は、そのような謝罪の方法が、誠意ある対応であるとは考えておりません。

⇒何を言ってるんだ！自分たちが悪いのに土下座もできないのか？

⇒申し訳ございません。土下座は致しかねます。大変恐縮なのですが、これ以上無理なご要望をお申しつけになる場合、当社としては対応を顧問弁護士に委ねるよう指導を受けております。どうかご勘弁願えませんか(低姿勢ながら「弁護士」というキーワードを使用し、相手方を牽制する。相手方は激昂すること予想されるが、激昂されることを恐れてはいけない。どのような状況にあるにせよ、土下座の強要は「強要罪」に該当し許されないことである。)

想定問答集②

・クレーム対応時に、治療費、休業補償、慰謝料等の金銭的な要求をされた場合、どのように回答すれば良いのか？

⇒大変申し訳ございません。金銭的な事柄については、非常に重要な事柄ですので、社内や保険会社との間で協議する必要があります。協議させて頂いた上でご連絡させていただきます。

⇒今すぐに判断しろ！お前じゃ話にならないから責任者を出せ！

⇒申し訳ございません。私がこの件について責任者として回答させて頂いております。繰り返しになりますが、協議が必要な事柄ですので、今すぐに判断することはできかねます。

⇒お前が責任者であるのなら、何故今ここで判断できないのか！

⇒申し訳ございません。この件の担当責任者ではありますが、ご家族からのお申し出はとても大切なことです。私だけでは判断できません。

※「責任者である」ということ＝「今すぐここで判断しなければならない」ということではない。

※クレーム対応は様々な局面が想定されるが、金銭的な事柄については、その場ですぐに判断することは法的にも困難である。

まとめ

- ・ 過度な要求の具体例を踏まえた研修の重要性
- ・ 「お金」の話は単純ではないことを知る