



カスタマーハラスメント対策3ステップ
～ステップ③：組織対応の重要性～

目次

「個人」ではなく「組織」で対応する.....	4
クレーマーに強い組織を作る	5
法人として対応を放置した場合の法的責任.....	6
まとめ	7



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。

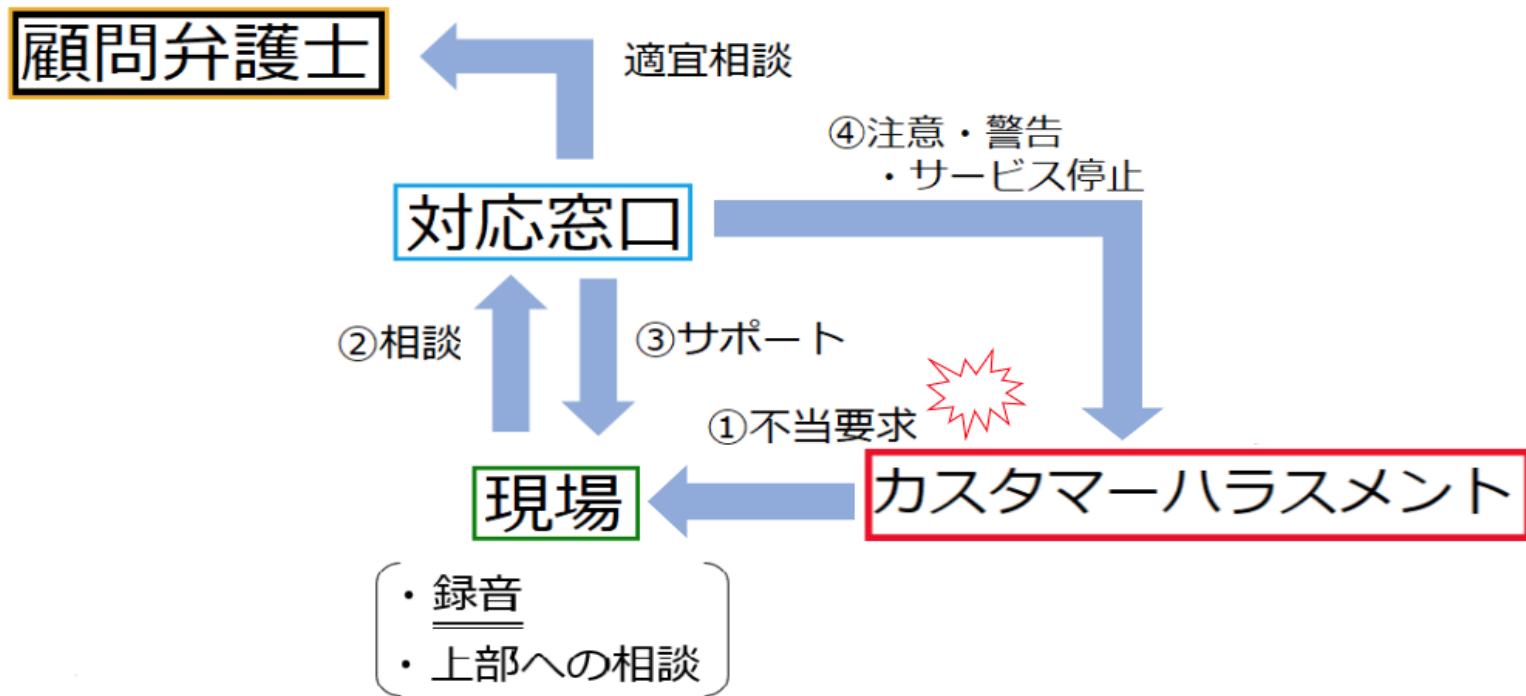
「介護現場に法的インフラをあまねく普及し、現場をサポートすることをもって組織を活性化すること」

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。

「個人」ではなく「組織」で対応する

- ・ クレーマーは「個人」を攻撃しているのではなく「組織」を攻撃している。
- ・ 原則として2人のチームを組む。
 - クレーム対応では絶対に職員を一人にしてはいけない。
 - 「仲間がいる」という心強さ。
 - 秘密録音は問題ないか？
 - 「聞き役」と「記録係」の役割分担が可能となる。

クレーマーに強い組織を作る



法人として対応を放置した場合の法的責任

【M学園事件：千葉地判松戸支部平成28年11月29日判決】

大学講師であった原告が、授業中に学生からお尻を触られたことについて、大学側が適切な対応をしなかったとして、**労働契約上の債務不履行**に基づく損害賠償請求をした事案。

裁判所は大学側に対し、**80万円**の損害賠償を命じた。

まとめ

- ・先手を打つ：HPに指針を載せる、契約書をチェックする
- ・組織対応の研修を定期的実施する