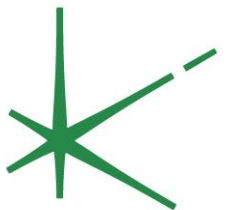


弁護士法人かなめ ハードクレームQ&A集

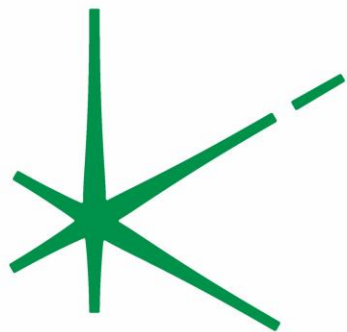


弁護士法人
かなめ



とめる。そして、ひらく。

とめる。そして、ひらく。



弁護士法人
かなめ

「虐待」や「不適切介護・保育・支援」の問題が福祉業界でクローズアップされています。

その一方、過激なクレームを現場に突き付ける利用者家族や保護者の存在も目立ちます。

適切な福祉の提供の前提として、大切なことは何でしょうか。

それは「職員が安心して働くことのできる環境を作ること」です。

ハードクレーム対応は突発的に発生します。

ある意味、「予期せぬ災害」と似ているかもしれません。

職員の方々が落ち着いて対応できるように防災訓練を実施するのと同じように
ハードクレーム対応も訓練が大切です。

弁護士法人かなめは「働きやすい福祉の現場を、あたりまえにする」をミッションに掲げ
日本全国で数々のハードクレーム案件をサポートしてきました。

その知見をもとに皆様に知っておいて頂きたいことをQ&A方式で作成しました。

このQ&A集が少しでも皆様にとってプラスになれば幸いです。

目次

・ <u>事故直後の場合で執拗に金銭要求されるケース</u>	p.4
・ <u>事故対応の場面で、誓約書へのサインを要求されるケース</u>	p.5
・ <u>「お前じゃ話にならない。責任者を出せ」と言われるケース</u>	p.6
・ <u>「虐待」等を疑われ、調査・説明を求められるケース</u>	p.7
・ <u>面談時のメモを取る行為を「やめろ」と言われるケース</u>	p.8
・ <u>面談時の録音を「やめろ」と言われるケース</u>	p.9
・ <u>面談時、大声を出されたり、物を投げられるケース</u>	p.10
・ <u>土下座・正座を要求されるケース</u>	p.11
・ <u>把握していない第三者からクレームを伝えられるケース</u>	p.12

目次

・ <u>匿名の嫌がらせ電話でクレームを伝えられるケース</u>	p.13
・ <u>「誠意ある対応をしてほしい」等と言われるケース</u>	p.14
・ <u>面談時、長時間にわたり拘束されてしまうケース</u>	p.15
・ <u>施設内の防犯カメラ映像を見せるよう求められるケース</u>	p.16
・ <u>特定の職員の処分を求められるケース</u>	p.17

質問内容



事故発生後の初期対応の場面で、利用者（保護者）から執拗に金銭的要求をされた場合、どのように回答すれば良いでしょうか。例えば、「施設で発生した事故だから、責任取れよ！謝罪したということは、責任を認めたということだろう？こっちは仕事を休んでまで病院に連れて行っているんだ。

本来、あんたらがしないといけないことを代わりにやっているんだ。お陰で会社を休んで給料も減っている。治療費・休業補償・慰謝料を支払うのは当然じゃないのか？」と迫られた場合、どう回答すれば良いでしょうか。

回答

「大変申し訳ございませんが、賠償のお話については我々がこの場で判断することはできません。非常に重要な事柄ですので、一旦持ち帰って、法人や保険会社と協議した上で回答させていただきます。恐れ入りますが、ご理解のほど何卒宜しくお願いします。」

【ワンポイント解説】

謝罪＝賠償責任ではありません。

謝罪には、①共感、②道義的責任、③法的責任の3段階があり、職員の方が事故対応の場面で実施している謝罪は①と②です。③については、事故の具体的な状況を踏まえて保険会社と協議した上で進めていくことになり、回答をする前提として「調査」が必要です。

したがって、事故発生後の事故対応の場面で「お金の話」を決着させることはできないのです。いくら相手方が怒っていても、その場で金銭的な約束事することは避けましょう。



質問内容



事故発生後の初期対応の場面で、保護者から「そちらが悪いに決まっている。誓約書を持参したからそれにサインしろ！」と迫られた。どう対応すれば良いでしょうか。

その誓約書には、「今後、同じような事故が発生しないように職員や警備員を増やすこと、カメラを増設すること、将来後遺症が発生した場合は全額賠償すること」等々、およそ約束できないような性質の事柄がずらっと書かれています。

保護者はカンカンに怒っているし、誓約書にサインせざるを得ないのでしょうか・・・？

回答

「大変申し訳ございませんが、法人全体で判断すべき事柄になりますので、私一人の判断で書面にサインすることは致しかねます。」

【ワンポイント解説】

事故や体罰疑惑などの問題に激昂した利用者（保護者）から、質問のような誓約書へのサインを迫られることがあります。しかし、この誓約書に安易にサインすることはNGです。法人側でできること、できないことを精査する必要があります。できない約束をしてしまうと、後々苦しくなるのは法人です。何より、不当な要求をひとたび飲んでしまうと、要求がエスカレートしていきます。過去のケースで、実際にそのような誓約書を元に法人に対して金銭請求をしてきたケースがあります。「その場限りの対応だから良いだろう」と安易にサインするのは御法度です。



質問内容



事故発生後の初期対応の場面で、利用者側（保護者）から「お前では話にならないから上を出せ！責任者を出せ！」と迫られた場合、どう対応すれば良いでしょうか。

回答

「大変申し訳ございませんが、こちらの件については私が責任者として回答させて頂いております。●●様からお申し付け頂いた内容は法人全体で協議する必要がありますので、今この場ですぐにご回答することはできません。」

【ワンポイント解説】

「責任者を出せ！」とはもはやクレーム界の「一番使われるワード大賞」だと思います。クレーマーは、自分にとって有利な回答を引き出すために威勢を示すため、とことん困らせて要求を受け入れさせようという意図でこのようなワードを使っています。

この場合は、事前に組織内でも協議しておくべきですが、対応する担当の職員が「回答責任者」と答えるようにしましょう。

そうすると、「責任者なんだったら今すぐに回答できるはずだろう！」と畳みかけてくることが予想されます。でも、ここでめげないで下さい。

回答責任者であるからと言って、何でもかんでもその場で即決回答できる訳ではありません。大手企業では「お客様相談センター」が回答責任者として対応していますが、「お客様相談センター」のコールセンターの担当者が全てその場で回答する訳ではありませんよね？それと同じです。

「回答責任者である」ということと「法人に持ち帰って協議の上回答する」ということは矛盾しません。

ですから「責任者なんだったら今すぐに回答できるはずだろう！」と畳みかけられても、「回答責任者ではありますが、回答に当たっては法人全体で協議させて頂く必要がありますので、申し訳ございませんが改めて回答します。」と答えればOKです。クレーマーは捨て台詞を吐いたり、同じ要求を繰り返したりしますが、内心では「くそう、埒が明かないぞ。なかなか手強いな」と焦っています。



質問内容



職員の●●が虐待をしているという噂があるのですが、本当ですか？職員一人ひとりから聞き取りを実施して下さい！

回答

「ご心配をおかけして申し訳ございません。法人としても必要な調査を実施させていただきますので、噂の根拠をご教示頂けますでしょうか。憶測のみで動く現場運営に混乱が生じかねませんので、法人としても慎重に対応したいと考えております。ご理解ご協力のほどよろしくお願いします。」

【ワンポイント解説】

虐待や不適切介護・保育・支援の問題がクローズアップされて以降、この手の法律相談が増えています。

良くない対応例は、

- ①「うちでは体罰や虐待なんてありません！」と即答してしまうこと
- ②「承知しました。全職員からヒアリングをします」と相手のペースに乗ってしまうこと
- ③事実関係の調査をしないまま、慌てて保護者説明会を開くこと

の3つです。

①の対応は、事態を深刻に見ている保護者感情に寄り添わない対応です。感情の対立が深まり、より一層「真実解明」に向けた保護者の動きが加速してしまうのでNGです。

②の対応は、先方の言いなりになっている点でNGです。全職員からヒアリングをしたところで真実解明には繋がりません。対応方針を策定し、それに則って冷静に法人が必要と考える調査をしましょう。

③の対応は、余計に混乱が拡大するのでNGです。事実かどうか不明な「噂話」に尾ひれがついて広がり、利用者（保護者）の不安が増大するだけです。その状況下で働く職員のメンタルヘルス不調も招きかねませんので、落ち着いて調査した上で対応するようにしましょう。弁護士に相談することをお勧めします。



質問内容



クレーム対応時、目の前で一生懸命メモを取っていると、「おい！何をメモを取っているんだ。誰の許可を得てメモを取っているんだ。発言内容は個人情報が含まれているし、プライバシー情報なのだからメモはやめろ！」と言われた。メモを取る行為はやめないとはいけないのだろうか。

回答

「大変申し訳ございませんが、法人としてもご家族（保護者）様のご要望内容を正確に把握するためにメモは取らせて頂きます。」

【ワンポイント解説】

メモを取る行為は、法人の中における記録作成上必要な「業務」ですから、やめる必要はありません。クレーム対応時にメモを取る行為は個人情報保護法には違反しません。メモを取る理由は「記録を正確に残すため」と明確です。業務におけるやり取りですので「プライバシー性」も低いです。それでも回答に困ったときは、「職場で実施された弁護士研修でも、メモを正確に取ることは問題ない行為だと研修を受けており、職場全体の対応方針になっていますので、ご理解下さい。」と答えましょう。若しくは、「法人の運営上、苦情報告書を作成する義務があり、これを作成していなければ行政から指導を受けますので、取らなければならないのです。ご理解下さい。」と答えておきましょう。



質問内容



クレマー対応時、録音をとっていたところ、「おい！なんで録音しているんだ。そんなものいらないだろう。これから話す内容は利用者（子ども）の話で個人情報も含まれている。プライバシーなのだから録音なんて許されない。」と言われました。録音してはいけないのでしょうか。そもそも、同意を得る必要はあるのでしょうか。

回答

「大変申し訳ありませんが、法人としてもご要望内容を正確に把握した上で対応を検討させていただく必要がありますので、録音させていただきます。」

【ワンポイント解説】

面談の相手方の承諾を得ずに行った録音についても証拠として否定されるわけではない、との旨を述べた裁判例も存在するため、録音の同意が到底期待できない状況における面談では相手方に伝えることなく録音していただいて問題ありません。もっとも、プライバシー等の侵害の問題が全く無い訳ではありませんので、平穏な面談が期待できる相手方である等、録音の同意が期待できる場合には、記録の必要性を説明した上で録音の同意を得た方が無難であると考えられます。判断に悩む場合は、「記録のため録音します」とだけ伝える（許可を取らない）方法も考えられます。



質問内容



クレマー対応時、クレマーが机を叩いたり、大声を出して怒鳴り続けたり、物を投げてきたりした場合、どう対応すれば良いでしょうか？

回答

「どうか落ち着いて頂けませんでしょうか。机を叩かれたり、物を投げられたりしてはお話をする事ができません。本日は帰らせて頂きます（もしくは、どうかお引き取り下さい）。」

【ワンポイント解説】

人は時に感情的になり、机を叩いたり大声を出すことはあると思います。この言動については、すぐに弁護士・警察対応になるわけではないため、判断が難しいところですが、落ち着いて頂くようたしなめることはした方が良いでしょう。

※これに対し、物を投げるなどしてきた場合、これは暴行罪に該当する可能性があります。ケガをした場合は傷害罪になります。このような犯罪行為が発生した場合、その場から速やかに逃げて下さい。その場にとどまる必要はありません。警察・弁護士にすぐに相談する事態ですので勇気をもって帰りましょう。

ICレコーダーで録音をした上で対談に臨むことをお勧めします。「机を叩いたり物を投げたりしないで」と具体的に言動を言語化して牽制する理由は、ICレコーダーの録音だけでは具体的に何が起きているのか分からないので、証拠化するために敢えてクレマーの言動を「言語化」しているのです。

この録音データを持ってすぐに警察へ相談に行きましょう。「警察に相談に行った」という事実が皆様を勇気づけるはずです。



質問内容



「なんだその謝り方は！謝り方がなっていない。土下座しろ！」

「誰が膝を崩して良いと言った。こちらが許可するまでは正座している！」などと命令された場合、どのように対応すれば良いのでしょうか。

回答

「申し訳ございません。土下座することはできません。我々はそのような謝罪が誠意を示すやり方だとは思っておりませんので応じることはできません。」

【ワンポイント解説】

きっぱり断りましょう。

土下座を強要することは刑法上の強要罪に該当する犯罪行為です。決して応じないようにしましょう。すぐにその場を辞退して警察へ行きましょう。

正座の強要も実際の場面では良くあるところですが、謝罪対応の場面で、こちらから率先して正座をする場面はよくあると思いますが、それでもやはり「痛い」ですから限界があります。頃合いを見計らって「少し膝を崩します」と断ってから体勢を変えるようにしましょう。

中には1時間～2時間も正座を強要される事例がありますが、普通に考えてそこまで長時間も話す必要は無いはずです。大体会話の中身は「不当要求の繰り返し」になっているのではないのでしょうか。「次の予定がありますので」と断って、30分を目安に切り上げましょう。

ICレコーダーで録音をした上で対談に臨むことをお勧めします。「土下座しろ」は一発アウトです。もはや誠実に話し合う意図の無い悪質クレマーですので、即座に土下座は拒否し、話し合いを中座し、ICレコーダーを持って警察と弁護士へ相談に行ってください。正座の強要についても、程度問題ですが、度を超えると不当要求です。同じく警察や弁護士へ相談に行ってください。「警察はちょっと」と思われる場合は、弁護士に相談に行きましょう。



質問内容



「利用者（保護者）●●の知り合いだ！」「本人から了解を得て電話しているんだ」などと、法人が把握していない第三者からクレームの電話があった場合、どう対応すれば良いのか。

回答

「大変申し訳ございませんが、個人情報保護の観点からお答えできません。」
「●●様からご了解を得ておられるとのことですが、我々としては把握できておりませんのでお答えできません。」

【ワンポイント解説】

個人情報保護法上、本人の同意を得ることなく第三者に個人情報を開示することはできません。
「本人の了解を得ている」と言われても、すぐにはそれが確認できないはずですから即答は避けましょう。
皆様の施設等では入所や入園に際して個人情報使用同意書を取り交わしていると思います。
個人情報使用同意書には、「何のために個人情報を取得するのか」という取得目的を記載すると共に、第三者に情報を提供する場面を予め列挙記載し、それに事前同意を頂く形式になっているはずです。その中に、このような「第三者」からのクレーム対応時に当該第三者に対して情報提供をすることは含まれていません。
安易に回答することは無用のトラブルを招く元になりますので、慎重に対応して下さい。



質問内容



匿名での嫌がらせ電話があった場合、どう対応すれば良いのか。

回答

「大変申し訳ございませんが、名乗って頂けないようであればお話することはできません。電話を置かせて頂きます。」

【ワンポイント解説】

どこの誰か分からない匿名電話は応じる必要はありません。

仮に名乗った場合であっても、それが「第三者」である場合は、一つ前のスライドのとおりに対応して下さい。

※匿名での嫌がらせ電話は、特にコロナ禍の時に目立ちました。警察や弁護士との連携が必要な場面です。



質問内容



施設内で利用者（園児）が怪我をしてしまいました。原因を検討したところ、施設側の対応には問題がないとの結論に至ったため、結果として怪我を防ぎきれなかったことについて謝罪するという対応をとらせてもらいました。すると、当該利用者のご家族から、「誠意ある対応をとってほしい」、「施設の方でもっと望ましい対応を考えてほしい。」と言われてしまいました。どうすればよいのでしょうか。

回答

「申し訳ありませんが、保護者様としてはどのような対応を希望されていますでしょうか」

【ワンポイント解説】

法人として事実関係を調査、検討した上で対応を決定していますので、相手方が「誠意ある対応」といった内容が不明確な要望をされている場合には、相手方の要求内容を具体的に述べてもらう必要があります。上記の回答に対し、「それは法人で考えるべきことだ。」といった返答が予想されますが、めげることなく「法人として対応を検討するため、ご要望の内容を具体的に教えていただけますでしょうか。」と述べて、相手方の要望を引き出すよう努めてください。具体的な要望がなければ対応できませんし、仮に具体的な要望が出てきた場合には、その要望を踏まえ、法人として対応できる内容なのかを再検討することになると考えられます。



質問内容



いつまで経ってもクレームの話が終わらず、話を打ち切ろうとしても遮られてしまい、1 時間以上にもわたり面談を強いられています。どうすればよいでしょうか。

回答

「本日はお話を伺い始めてから 1 時間以上が経っています。申し訳ありませんが、次の予定がありますので、また日を改めてお話を伺わせていただきます。」

【ワンポイント解説】

画一的に対応する必要はありませんが、1 時間以上にもわたり話が Continuing している場合には同じ内容の話が繰り返されている可能性が高いです。面談等の時間はあらかじめ決めておき、その時間が経過したら日時を改めて話し合いの場を設ける等の対応を取ることが望ましいです。法人側の職員がその場を立ち去ることにより面談を終わらせることができる場合には、上記回答のとおり対応し、その場を立ち去るよう努めることとなります。他方で、当該利用者（保護者）にその場から立ち去ってもらう必要がある場合には、「申し訳ありませんが、本日はこれ以上は対応いたしかねますのでお帰り下さい」と述べて退去を求めるべきでしょう。



質問内容



施設内での特定の職員の対応について、問題のある行動であるとして苦情を述べられている利用者（保護者）がいらっしゃいます。防犯カメラで確認したところ、当該職員には、当該利用者（保護者）が述べておられるような言動が確認できなかったため、その旨を回答しました。すると、その利用者（保護者）は防犯カメラ映像を見せるよう要望してきました。どのように対応すべきでしょうか。

回答

「法人にて責任をもって防犯カメラ映像を確認させていただいておりますので、防犯カメラ映像をお見せすることはいたしかねます。」

【ワンポイント解説】

施設内の防犯カメラ映像には、多数の利用者（園児）も映っており、彼ら彼女らのプライバシー等に配慮する必要があります。近年ではスマートフォン等により容易に録画が可能となっており、安易に防犯カメラ映像を閲覧させてしまうと、その場で録画されてしまい、新たなトラブルに発展する可能性があります。法人にて確認した内容を利用者（保護者）に伝えるにとどめた方がよいことが多いと考えられます。



質問内容



職員の対応に不満がある利用者（保護者）から、当該職員を処分し、その結果を報告するように求められています。どのように対応すべきでしょうか。

回答

「法人にて、責任をもって処分の要否も含めて検討の上、対処させていただきます。」と述べるにとどめ、基本的には処分結果の報告はしない。

【ワンポイント解説】

法人は職員の懲戒権を持っていますが、当該職員を処分すべきか否かは客観的に処分すべき理由があるか否かにより決定されるべきものであり、利用者（保護者）の意見により決定されるものではありません。仮に、当該職員の対応に問題があり、懲戒処分をすべきであったとしても、そのことを利用者（保護者）に報告しなければならない理由はありませんので、基本的には上記の回答にとどめ、処分の結果等を利用者（保護者）に伝えるべきではないと考えられます。



OSAKA

大阪

〒530-0047

大阪市北区西天満4-1-15
西天満内藤ビル602号

TEL: 06-6361-2200
FAX: 06-6361-2201

TOKYO

東京

〒101-0043

東京都千代田区神田富山町7
BIZSMART神田富山町306号

TEL: 03-6869-0617
FAX: 03-6869-0658

FUKUOKA

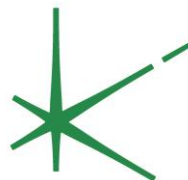
福岡

〒812-0027

福岡県福岡市博多区下川端町
10-5 博多麹屋番ビル401号

TEL: 092-292-0753
FAX: 092-292-0754

弁護士法人
かなめ



Email: kanamelawyers@kaname-law.com