

埼玉県カスハラ対策WEBセミナー（事業者団体向け） Q & A

6月26日に開催した「カスハラ対策WEBセミナー」において、参加者の皆様からいただいた質問と回答を掲載します。
なお、回答は、本セミナーの運営を委託している株式会社エス・ピー・ネットワークが、県と内容を共有の上、作成したものです。

【 事前受付分 】

質問1	商工会や士業団体とはどういう関係がありますか？
回答	士業団体については、事業者団体に該当しますので、条例において事業者団体の責務に関する規定の適用があります。そのため、加盟している企業への助言や支援等を行うことが努力義務として求められます。 商工会は条例上、事業者団体には該当しません。 団体又は協会のような組織の場合、加盟している企業などとの見解の違いや、運営への不満なども含めてクレームが発生する可能性があり、思う回答が得られないような状況になると、カスハ拉的な言動に変化していく可能性があります。団体でもそのような場合に備えて、事業者として、基本方針等を作成しておくことが肝要です。
質問2	法改正により被害者でなく加害者となった場合、企業としてどのように対応するのが望ましいか教えていただきたいです。
回答	取引契約の関係もあり、相手側からその契約に対する解約などが発生することや、場合により違約金なども発生する可能性もあり得ます。そのような事にならないよう、先方企業には速やかに謝罪することは当然のことながら、再発防止に努めるなどの改善説明を行い、納得の上、契約を継続していただくことしかありません。万一、被害者が精神疾患を発症するような場合においては、先方企業及び自社弁護士と相談の上、損害賠償等の要求がある場合には、加害行為との関係性も踏まえ検討する必要も出てくると考えられます。 SNS等で拡散されるリスクも想定し、可能な限り誠実な対応・姿勢を見せることが肝要です。
質問3	運転代行業におけるカスタマーハラスメント対策についてご教示いただきたいです。 運転代行業務は主に夜間から早朝にかけて行われるため、トラブル発生時に警察や事業者団体、管理者等へ即座に支援を求めることが難しいという実情があります。また、お客様は飲酒後の方が大半であり、時には泥酔状態の方への対応も必要となるため、一般的な接客業とは異なるリスクがあります。 さらに、タクシーとは異なり、運転代行サービスはお客様所有の車両を使用して業務を行うため、車内にカスハラ防止ポスターや注意喚起文を掲示することができません。そのため、お客様への事前周知をどのような方法で行うべきか悩んでおります。
回答	社内においてポスター掲示などは困難であると考えられますが、小さめのPOPのようなものでヘッドレストなどに貼付することや、マグネット式で着脱できるような形の物などで、ドア部分に貼付するなど検討できるかと思います。 尚、トラブル発生時などの緊急事態と考えられるような場合には、事業所などへの連絡よりもまずは110番通報が確実です。その後に、状況報告として事業所などへの連絡を行うべきかと思います。発生している事態の状態により検討する必要がありますが、基本は刑法に抵触するような犯罪行為と認定できるかどうかは検討材料です。 予約・手配の仕方にもよりますが、WEBの場合は予約フォーム内に告知して同意を取ることできますし、電話の場合は、電話の際に告知することができます。店舗経由の場合は、店舗がお客様に見せる利用規約的なものを店舗においてもらい、店舗にて告知いただく、又は運転手が運転前に告知して了承を得てから運転する等の対策も考えられます。 なお、一般社団法人新日本運転代行連盟では、加盟社向けにカスハラマニュアルを作成・配布していることがホームページで告知されていますので、そちらも参考にされてはいかがでしょうか。

質問4	川口のケアマネ殺傷事件・ふじみ野市訪問診療医殺傷事件を踏まえて、対策について知りたい。
回答	昨今では、大変凶悪な犯罪に巻き込まれ、被害を受けてしまうケースが非常に多くなっています。例えば「以前よりご家族の発言が変わった」「言葉遣いが荒くなった」等の片鱗が見えるか、粗暴な行為があるか、などは日頃より記録しながら推移を見ていく必要があると考えます。万一、そのような状態があるような場合には、事業所との相談にもなりますが、複数対応（ケアマネ、看護師、介護士他）関係機関との協力による訪問などを検討するべきです。なお、埼玉県では複数訪問を行う事業者に対する補助金事業を実施しています。詳しくは県HPをご確認ください → https://www.pref.saitama.lg.jp/a0603/annzennkakuhoh.html#hukusuu 日々の中で何らかの兆候が出るのが一般的ですので、そのような兆候を見逃さずに組織内で相談・共有できる体制・環境を整備して、情報を吸い上げ、必要に応じて、事前に警察に相談し、連携した形で訪問する等の対策も有効です。滞在時間を決めて、時間までに出てこなければ110番通報する等の運用も対策の一つです。

【 セミナー中、終了後 受付分 】

質問5	カスハラ対応において、「やめてください。」という発言が重要だというお話がありました。「やめてください。」以外に相手に意思表示を伝えるフレーズは何かありますか？ また、顧客を脅威を感じた場合に、自身が怖いという事を相手に伝えることも大事であるという話を聞いたことがあります。
回答	例えば「怖いので止めてください」「そのようなことをされると萎縮して対応できません」「これ以上そのような発言をされると対応ができなくなります」等、「怖い」「恐怖を感じる」という意思を見せるフレーズが重要です。 怖いという意思を表示することで、脅され、身の危険を感じた＝脅迫という事にもなり得ますので、その後の警察介入もしやすくなります。 施設等のルールで禁止している場合は、「～は禁止しております。お止めください」と、禁止事項であることを伝えることも重要です。監禁に近い場合は、本日はこれ以上お話しすることはありません（この場では結論を出せません）ので、帰らせていただきます」と明確に帰りたいという意思表示をします（他の業務があるので、本日はこれ以上は時間が取れないことも併せて伝えるとよい）。また、土下座要求等については、「会社として、土下座はしない決まりになっている」ことを告知することも重要です。強要罪は、暴行・脅迫を用いて、人に義務なき行為を強要した場合に成立するので、会社のルールで土下座はしないということを伝えて、義務のないことをより明確にした方が、望ましいからです。
質問6	こちらに落ち度があつたり、サービスがちゃんと提供できていなかったりする場合でも、段階的にお断りした後なら「お気持ちは分かりますが、これ以上の対応はできません」と言って打ち切っても良いですか？
回答	自社側に落ち度や瑕疵がある場合には、お客様に損害を与えることになりますので、物理的損害を発生させた場合には、企業の責任として損害賠償を行う義務があります。ただし、物理的な損害は与えておらず、気分を害したなどの場合については、賠償する物自体が存在する訳ではありません。あくまで気持ちの問題ですので、誠心誠意の謝罪を行うだけで事足ります。物理的損害がないにも関わらず、お客様が物的補償を求めるような場合には、毅然とお断りすべきです。企業側の落ち度により物理的損害を発生させた場合は、原則として原状回復の義務を負いますが、物理的損害がなければそもそも賠償義務は発生し得ないということになります。 こちらに非がある場合は、足りていない部分の対応は行い、まずはCS対応を尽くした形を整えることが重要です。それでもまだ、上積み要求进行きて、不当要求に発展した場合は、お気持ちないし意見として拝受して、当該要求には応じないことを伝えれば問題ありません。