

…弁護士が語る(全4回)…

カスハラ防止対策と発生時の対応(2)

カスハラ発生時の対応方法

宮澤俊夫法律事務所所長

弁護士 宮澤 俊夫

徹底した事実調査 と的確な事情把握

1、申告者から言い分 (事実関係と要求内容) をよく聞く

クレームは、最初は窓口等で申告者と対応した社員との間で、あるいは会社に苦情電話がかかってきて発生します。管理職は、クレームを受けた社員からの報告でそれを知ることになります。

号、職業等は必ず聞き出してください。なぜ申告者の職業まで聞く必要があるかというと、申告者がどういう属性の人であるかを把握する必要があります。すなわち、クレームのタイプを見抜く必要があるからです。「敵を知り、己を知らば百戦危うからず」という格言がありますが、申告者と交渉していくうえで、相手方がどういう人であるかを知っておくことは、非常に重要です。相手がヤクザなら、ヤクザに対する対応方法があります。相手が性格異常者なら、性格異常者であることを見極めたうえで対応する

必要があります。申告者対応は、ケースバイケースで対応する必要があります。全て画一的なマニュアル的な対応をすべきではありません。

申告者からは、何に對して、あるいは誰に對してのクレームなのか(何があったのか)、クレーム提起に至るまでの経緯を聞き、何が言いたいのか、どうしてほしいのか(クレームの真の目的)を確認する必要があります。社員の客に對する応対態度が悪いといった不満を述べるお客さまに對しては、管理職が十分にその不満を聞き、上司か



2、客観的・第三者的な立場から事実関係を調査する

社員からカスハラ申告を受けただけの場合、その社員からも前記のような点を踏まえて事情聴取します。クレームが、社員の応対態度等、当社側に非があつてなされる場合もあるわけですから、事情聴取をするにあたっては、客観的・第三者的な立場から事実関係を調査する必要があります。

前述の申告者の属性判断が必要になるのです。

3、会社側に過失・非のある事案か否かの見極め

事案によっては、社員による不正行為があると主張されている場合や、金銭がらみのクレームでは、申告者に調査することを約束し、調査のために時間をいただき、徹底した事実調査をすることが必要です。

なぜ、前述のような調査が必要かと言いますと、その調査によって判明した事実結果から、それが会社側に過失・非があるかどうかを見極める必要があるからです。会社側に過失がある場合と、ない場合とでは、申告者に対する対応方法は、全く異なります。

(愛知県雇用労働相談センター代表弁護士・愛知労働局労災法務専門員)

イラスト・木村武司