

さち先生の種まき通信



創刊号

2015年2月発行

発行：さち総合法律事務所

「さち先生の種まき通信」開始！

法律（弁護士や裁判等も含む）をもっと身近に感じてもらい、役立つ情報などを紙媒体にて発信するため、このニュースレターは生まれました。今後、このニュースレターがどのように進化していくのか分かりませんが、「こんな企画あったらいいな」など、ご要望等ございましたら、遠慮なくお声掛けください。

「クレーマー対策は大丈夫？」

昨今、モンスターペアレントやモンスターペイシエントなど、「モンスター〇〇」と呼ばれる存在が注目されています。特に医療機関で働いている方だと、昨年11月に東京都八王子市で発生した「**東海大学医学部附属八王子病院放火事件**」は、記憶に新しいのではないのでしょうか。クレームを受けるべき理由もなく、不当要求、暴行、暴言などの問題行動の繰り返しにより、事業者側が疲弊するのは、何ともし難い状況と言わざるを得ません。



「対策不足による責任追及の可能性 があります」

クレーマー対策の目的は、円滑に業務を行っていくためだけでなく、事業者側の責任（損害賠償責任）追及の可能性を最小限化させることにもあります。たとえば、病院・診療所などの医療機関は、①**患者との関係**では、施設管理者の立場にあり、診療契約上の付随義務として、**患者の生命身体などの安全に配慮する義務**を負っています。また、②**医療従事者・スタッフとの関係**では、使用者又は業務委託者の立場にあり、労働契約・業務委託契約上の付随義務として、**医療従事者・スタッフの生命身体などの安全に配慮する義務**を負っています。



クレーマー対策を怠り、モンスターペイシエントの問題行動に適切に対処できなかった結果、他の患者などにケガや損害が発生した場合、医療機関側は、**損害賠償責任（民法第415条・同709条）**を負う可能性があります。これは、医療機関に関わらず、商品やサービスなどを提供する事業者であれば、法人・個人を問わず当てはまることです。

万が一の「転ばぬ先の杖」

では、どのようなクレーマー対策をとるかですが、詳細については、別の機会に譲らせていただくとして、今日は、直ぐに準備できる対策をお伝えしておきます。

それは、「**ICレコーダー**」の活用です！もし、クレーマーと対峙することになっても、堂々と「**会話の内容を録音しますね。**」と「**笑顔で宣言**」すればOKです。相手の「許可」は要りません。理由は簡単で、言った言わないなどのトラブルを避けるという双方当事者のためだからです。

クレーマーをクールダウンさせ、その要求を事後的に検証するためにも、是非、ICレコーダーの活用を検討してみてください。ちなみに、私は、SONYの「ステレオICレコーダー」を活用しています。



☆その他のご案内☆

昨年9月、日本実業出版社より、「**交通事故に遭ったら読む本**」（共著）を出版しました。顧問先の方には、無料で配布させていただきましたので、ご希望の冊数などを弊事務所宛てにお知らせください。

さち先生の最近のぼやき

交通事故案件に注力中ですが、広島に戻ったものの、またまた東京地方裁判所に提訴となり、東京出張が増えそうです！



さち総合法律事務所

広島県広島市中区上八丁堀3-12 新興ビル6階

TEL：082-555-8919

FAX：082-555-8918

E-Mail：info@sachi-law.jp

URL：http://sachi-law.jp