

さち先生の種まき通信

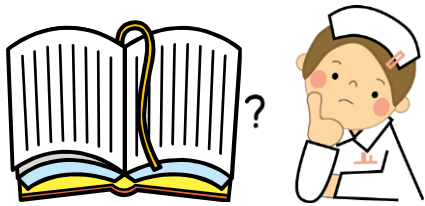


第2号

2015年3月発行
発行：さち総合法律事務所

「事前にできること」

さて、今回も、前回に引き続いて、クレーム対策についてお話していきたいと思います。人間誰しも、いきなり不当要求、暴行、暴言を受けると、困惑や混乱、萎縮などをしてしまい、冷静かつ慎重な判断ができないものです。そこで、クレーム対策として事前にできることは、「マニュアル」を作成しておくことです。マニュアルといっても、分厚い業務手引きは実践に不向きで、現場の人が判断に悩まず、簡易迅速に対応できる内容（A4用紙1～2枚程度）のもので十分です。



「何かの犯罪に当たりますか？」

さて、「モンスター〇〇」と呼ばれるクレームがやっている行為は、刑事処罰の対象にならないの？というご質問を受けたのですが、もちろん、刑事処罰の対象になります。



たとえば、施設・会社にある備品などを壊せば「**器物損壊罪**」（**刑法第261条**）、胸倉を掴んだり、物を投げつけたりすれば「**暴行罪**」（**刑法第208条**）、大声で怒鳴り続け、その場に居座るなどして業務を妨害すれば「**威力業務妨害罪**」（**刑法第234条・233条**）などが成立することになります。

<参考条文>

○刑法第208条

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

○刑法第233条

虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

○刑法第234条

威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

○刑法第261条

前三条に規定するもののほか、他人の物を損壊し、又は傷害した者は、三年以下の懲役又は三十万円以下の罰金若しくは科料に処する。

近時、マスコミでも話題になりましたが、事業者側に対して、土下座を強要して、「**強要罪**」（**刑法第223条**）で逮捕されている者もいます。

「警察との連携の大切さ」

警察といえば、「**民事不介入**」というイメージをお持ちの方もいらっしゃるかもしれませんが、最近は、マスコミなどの社会的批判に敏感なのか、民事上のトラブルであっても、現場に駆けつけてくれ、ある程度事情聴取もしっかり行い記録化してくれる傾向にあります。



ですので、限度を超えたクレームの行為に対しては、毅然と対応し、①**警察への通報**や②**被害届・告訴状などの提出**を行っていく必要があります。ちなみに、些細なトラブルでもきちんと警察に相談しておくと、相談情報を登録してくれ、110番通報の際、より迅速に対応してくれる体制を構築している警察署もあります。

☆その他のお知らせ☆

現在、交通事故に関する新たな書籍（インタビュー記事）を出版するため、執筆活動を行っています。出版され次第、顧問先の方には、無料で配布させていただきますので、楽しみにお待ちください！

さち先生の最近のぼやき

最近、子どもや高齢者に対する虐待について学ぶ機会がありました。虐待の早期発見・防止などに役立つ社会的仕組みを構築したいと考えるも、まずは、自身のスキルアップに必死な今日この頃です・・・



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