令和6年8月7日

社会福祉士・精神保健福祉士・弁護士 太田 晃 弘

【講習内容について】

スクリーンに映写される内容は、後ほどデータで配信します。ですので、スクリーンに映し出される内容をメモする必要はありません。

スライドのボリュームは、多めに用意してありますので、研修の中では、重要でないスライドは飛ばします。飛ばした部分は、研修終了後、興味があるところを読んでいただければ十分です。

第1 公的サービスの難しさ =いきなり応用問題 …今日は基本的対応の「練習」から

第2 不当要求対応の実際 ～初動対応を中心に～

【事例】

当社は、弁当の製造・販売をしています。

さきほど、お客様のA様という方から電話がありました。A様は「弁当に虫が入っていて、腹をこわした。仕事ができなかったから、慰謝料と休業損害を支払え。」とおっしゃっています。

問題1) 謝罪すべきか

問題2) 不当要求とは？

問題3) どこまで許される？

問題4) 「毅然とした対応」

問題5) 断り方

問題6) 電話録音

問題7) 訴えるぞ！

問題8) 初動対応の終わり方

問題9) 初動対応が終わったら

・応用問題1 福祉的ニーズがありそう？ 医療的ニーズがありそう？

・応用問題2 反社会的勢力？ 公財・暴力団追放運動推進都民センター(暴追センター)

問題10) いろいろ言われても…

第3 まとめ

不当要求便利メモ

付録 1

第 1 不当要求かどうかの判断基準

- ・要求内容が過大 例) 法的に認められない請求。「慰謝料 3 億円払え」
- ・要求手段が過大 例) 社会通念上、度を超した方法。「深夜に謝罪に來い」

第 2 不当要求対応の基本姿勢 3 箇条

- ① 謝罪しても良いが、不確かなことを認めてしまうのはダメ
 - ・お手数をおかけしていることについては、率直に謝意を示す。
 - ・事実確認がなされていないのに当方の過失や法的責任を認めることはしない。
- ② 組織で対応する。自分一人で即決しない。
＝ひたすら事実確認に徹する。
- ③ 使えるフレーズは、普段から練習しておく。

第 3 使えるフレーズ集

1 謝罪をするとき

(お手数をおかけして／ご気分を害されたのであれば) 申し訳ございません。

←ただちに法的責任を認める発言にしないことがポイント

× 賠償をさせていただきます。虫を混入させてしまい、申し訳ございません。

2 ひたすら事実確認

事実関係の詳細をご教示いただけないでしょうか。

いただいた資料をもとに、当方で検討させていただきます。

3 不当な要求をされたら

不確かなことをお約束するのは、かえって不誠実になってしまうかと存じます。

念書を書くことは、当社のルール上、禁じられております／顧問弁護士から固く禁じられております。

(訴えるぞ、公開するぞ、などの脅迫文言に対して)

お客様がご判断されることについて、意見を申し上げられる立場にございません。

以上