



暴 追 だ よ り

(公財)岐阜県暴力追放推進センター

令和6年7月25日

No.140

058(277)1613



岐阜県暴力追放
センターHP
QRコード

相談事例から



【相談の概要】

相談者の勤務する会社の従業員が、仕事を終えて自転車で帰宅途中に道路を歩いていた男性とぶつかってしまった。



男性は「足が痛い」と、怪我をしているようだったため、その場で救急車を呼び病院で診察してもらいましたが、幸い怪我は打撲だけという診断で入院する必要は無く帰宅できることとなりました。その場で男性にお詫び料として〇万円を渡しております。

警察へは、人身事故として届出を済ませました。

数日経った日、従業員の携帯電話に相手男性から「もっと金が欲しい。」「金をくれなかったら家まで取りに行く。」などというメールが入るようになり、従業員は怖がって

いることと、相手男性の言動等から常識的な交渉が困難と思われるため、会社の顧問弁護士を入れての交渉も検討しているとの内容でした。

【教示の概要】

今後、従業員が相手男性と交渉する場合の対応要領として

- ・交渉を行う場合は、会社内の会議室等で行う
- ・上司等が同席するなど、複数人で対応する
- ・交渉内容をICレコーダーなどで記録する
- ・対応時間は短めに設定し、相手に告げる
- ・安易に約束などをしない

などの教示を行う。

相手男性との過失割合や損害賠償等の慰謝料算出の必要等から、顧問弁護士への相談は早めにはいかがか。

【参考までに】

自転車で交通事故を起こしたときは、先ず警察へ通報、負傷者がいる場合は、救急車の要請を行ってください。



自転車の保険 ▶

相手を負傷または物を損壊させる等した場合、自動車による交通事故の場合と同様に損害賠償責任を負うこととなります。

自転車による高額な賠償を伴う重大な事故も増えてきていることか

ら、自転車保険が注目され、兵庫県などでは、自転車保険の加入を義務化しているところがあります。

万が一事故を起こしてしまった時に備え、自転車保険を考えてみてはいかがでしょうか。

第36回民事介入暴力対策連絡懇話会の開催結果

3月7日、岐阜県庁ミナモホールで県内の暴力団等反社会的勢力の排除に取り組んでいる事業所、団体及び行政機関から約200名の出席をいただき、見出しの懇話会を開催しました。



この懇話会は、岐阜県弁護士会、岐阜県警察、暴迫センターの共催で、岐阜地方検察庁検事正友添太郎様からご祝辞をいただきました。その後、警察本部組織犯罪対策課調査官松井昌敏様から「暴力団情勢について」と題し、昨今の岐阜県内における暴力団の情勢等についての講演の後、民暴弁護士などによる「不当要求への対応策 ～カスハラ等を中心に～」についてのパネルディスカッションを行いました。パネルディスカッションの概要は次のとおりで

した。

■不当要求の定義・概念

不当要求とは、内容か手段のいずれか又は両方において社会的相当性を逸脱した要求をいう。要求の内容が不当な場合だけでなく、内容自体は一概に不当とは言えないものの、一般常識に照らし実現困難な要求を実現しようとして、執拗に電話やメールでの要求、面談を繰り返すなど、不当な手段により要望等をする行為も含まれる。

■内容が社会的相当性を逸脱する場合の例

- ・著しく高額な賠償請求
- ・謝罪として土下座を求める
- ・従業員の解雇を求める
- ・返品期限後の返品を求める
- ・法律を変えろなどの実現不可能な要求
- ・社長に対応を求める

など



■手段が社会的相当性を逸脱する場合の例

- ・暴言、暴力
- ・威迫、脅迫
- ・長時間の拘束
- ・執拗に同じ要求を繰り返す
- ・SNSやインターネットによる誹謗中傷

など

■カスハラとは

不当要求の一形態で、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。



■不当要求に対する刑事対応

暴行、傷害、脅迫などのほか、退去するよう求めたにもかかわらず、居座りつづるような場合は、「不退去罪」となるため、警察へ通報する。退去要請をした状況などを録音・録画しておく。

■不当要求の民事的対応

適切な対応が取れない場合のリスクとして

- ・悪質なSNS等の書込みによる風評被害、売り上げ減少
- ・不適切な対応としてコンプライアンス違反となり信用低下
- ・対応に疲弊した社員の休職・退職で職場環境配慮義務違反として損害賠償請求

など



■弁護士対応の有効性

- ・不当要求に該当するの否かの見極め
- ・対応窓口の一本化 ～ 対応を弁護士に一本化し社員の疲弊を回避
- ・法的手段の遂行 ～ 内容証明郵便、仮処分、調停などの法的手段を迅速に講じる

■契約自由の原則と不当要求対応策

家庭用レジャー機器の製造販売業者は、修理サービス等規程にカスタマーハラスメントの項目を設け、顧客が要望実現のための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合には、対応を断る場合があると明記している。

アンケート調査結果の概要

ご多忙の中、アンケート調査にご協力いただいた方々に厚く御礼申し上げます。ご回答を頂いた145社の結果を概要として取り纏めましたので掲載します。

Q1「インターネットに書き込む」等と言われたことがありますか。

ある	13
ない	132

Q2 Q1で「ある」と答えた方に質問。言われた原因は何がありましたか。

全くの言いがかり	1
クレーム対応の交渉中	10
要求・要望を拒否したため	2

Q3 Q1で「ある」と答えた方に質問。どのように対処しましたか。

無視をした	9
書き込みを止めるように頼んだ	1
要求を飲んだ	0
その他	3

Q4 Q3で「無視をした」と答えた方に質問

何もしてこなかった	4
何度も言ってきたが無視を続けたら何も言ってこなくなった	3
現在も脅しが続いている	1
書き込まれた	1

Q5 会社の業務に関し、インターネットの「書き込み等」により被害を受けたことがありますか

ある	14
ない	123

Q6 Q5で「ある」と答えた方、「書き込み等」をされたのは、どのサービスですか。(複数回答)

X (旧twitter)	5
facebook	2
YouTube	2
Googleマップ	5
Yahoo!コメント	2
2チャンネル	2
5チャンネル	1
その他	4

Q7 書き込みは、文書、写真、動画のいずれですか。(複数回答)

文書	17
写真	4
動画	3

Q8 書き込みはどのような内容でしたか。(複数回答)

対応(接客)に関する不満	11
取扱(販売)商品に関する誹謗等	3
根も葉もない誹謗・中傷	4
信用の低下・棄損	3
書き込み者の主張を延々と	4
当方のミスなどを誇大しアップ	3

Q9 書込み等をした相手は分りますか。(複数回答)

分かる	5
見当がつく	5
分からない	9

Q10 Q9で「分かる」「見当がつく」と回答した方、その相手とはどのような関係ですか。

顧客(購入者)	9
取引相手	0
近隣居住者	0
元従業員	1

Q11 書込みに対してどのように対処しましたか。(複数回答)

何もせず放置した	7
ソーシャルメディアの運営者に削除を求めた	5
書込み者に削除を求めた	2
弁護士に依頼して削除請求の手続きをした	0
自力で法的な削除請求の手続きをした	0
警察に相談した	1

Q12 Q11の結果はどうなりましたか。

削除され解決した	6
現在も書込みが続いている	1
さらに書込み等が増えた	0
その他	3