

第61号

編集・発行 (財)滋賀県生活衛生営業指導センター

生衛しが

大津市打出浜 13-22 TEL 077-524-2311 URL <http://www.shigalife.or.jp/> E-mail shigacenter@seiei.or.jp

安全・安心の目印

理容店・美容店・クリーニング店
のお店選びはSマーク登録店で!



厚生労働大臣認可

標準営業約款制度「Sマーク」は、消費者の皆さまにご利用いただく際の安全・安心の目印です。

平成24年10月29日生衛業経営セミナー講演会要旨 モンスタークレイマー(悪質な苦情者)への対応について

顧問弁護士 中井陽一 (草津駅前法律事務所)



顧客という立場を利用して、事業者に対して不当な要求を繰り返す、モンスタークレイマーが増えています。一見紳士そうに見える人が、ちょっとしたきっかけで急変してクレイマーになることがあります。そのような悪質なクレイマーの見分け方や対処法についてのお話がありました。

1 単なるクレイマーとモンスタークレイマー(悪質クレイマー)との区別

クレームはお客様の大事なご意見であり、クレームに誠実に対応することによって、新たな顧客を生みます。しかし、悪質クレイマーに対しては顧客対応をしても無意味になります。

悪質クレイマーは、「お店VS顧客」という立場を逆手に取る場合があるので、顧客(または単なるクレイマー)なのか、悪質クレイマーなのか、区別する必要があります。ときに、元々普通の顧客だったのに、対応の不手際等により、悪質クレイマーに変貌することもあるので注意が必要です。

2 悪質クレイマーに対しては、法的な対応を取る

(1) 顧客に対しては

- 話を誠実に聞く。
- お手数をかけたことについて謝罪する。
- ご納得いただけない点についてはしっかりと説明し、納得をしてもらう。

(2) 悪質クレイマーに対して

- 法的に応じられる要求だけに応じる。
- 相手の言い分のみでなく、事実調査により、客観的な損害を把握する。
- 堂々巡りになったり、妨害と思われる行為がなされれば、対応窓口を弁護士にゆだねる。

3 どこからが悪質クレイマーか

感情的な発言をしてきたからと言って、直ちに悪質クレイマーとは限らず、クレームを言ってくる人は、通常感情的になっていくことが多いので、感情的に発言している相手に対しては、謝罪および事実の確認に徹します。

- ①クレームの原因に法的根拠はあるか
まずは事実の確認を重視する。
- ②損害は発生しているか
服代、治療費、交通費、慰謝料(物損については原則として慰謝料は

認められていない)・・・
③損害とクレームの原因に因果関係はあるか

損害とクレームの原因間に相当因果関係が必要であり、そのようなクレームの原因となる事実があったとしたら、通常予見できる損害が賠償の対象となりますが、通常予見できない場合は賠償の対象外となります。

④損害と要求との関連性があるか
クレイマーの自己満足的な要求につきあう必要はありません。

たとえば「オーナーが出てきて土下座しろ」「新聞に謝罪広告を出せ」など

⑤クレイマーの行動は適法か
上記①から④を満たしていても、違法な行為(街宣活動、営業時間中に怒鳴り込むなど)が許されるわけではありません。

4 具体的に、どのようにクレイマーに対処すべきか

(1)クレイマーの4つのタイプ

- ①性格的問題型クレイマー
独善的な価値観・思い込みを元に、不当要求や執拗な要求を繰り返すタイプ

・企業は顧客の要望に応えるべきだという考えがあるため、自己

栄えある受賞 おめでとございます。

平成二十四年度の秋の叙勲で、すし・料理生活衛生同業組合の川西昇元理事長が旭日双光章を受章されました。

厚生労働大臣・中央会理事長表彰式が平成二十四年十月二十六日にホテルニューオオタニで開催され、方々が受賞されました。

◎秋の叙勲



旭日双光章

川西 昇 氏

滋賀県すし・料理生活衛生同業組合
相談役（元理事長）

◎厚生労働大臣表彰

竹村 春由 氏

生活衛生同業組合滋賀県興行協会専務理事

島林 義人 氏

滋賀県食肉生活衛生同業組合副理事長

◎（社）全国生活衛生同業組合中央会理事長表彰

五十嵐 喜一 氏

滋賀県美容業生活衛生同業組合副理事長

の不当な要求について謝罪しない。
このタイプが最も多い。

②精神的問題クレイマー

精神的に問題があると思われる、「今から自殺する」などと言って電話をしてきたり、密着や長時間の電話を求めてくるタイプ

・突発的な暴力に走る場合があり、早期から警察と連携を取る必要があります。できるだけ関係・接触を持たないようにします。

③常習的悪質クレイマー

意図的にクレームをでっちあげて、比較的少額の賠償金や、商品の交換などを求めてくるタイプ

・店側が面倒くさくなり、お金を払って解決をすることを狙っている。

・徹底して事実について質問をし、安易に妥協をしない。一度安易に金銭を払うと、再度現れることがあります。

④反社会的悪質クレイマー

暴力団関係者等が関与してくるケース
・店側と秘密を共有しようとしています。
・暴力団は、一度きりで終わらせず、今後のつきあいも求めてくるケースが多いので、早期の段階で、弁護士ないし警察に相談しましょう。

△性格的問題型クレイマーの対処法▽

□まず謝罪してしまつてよいのか

裁判になった場合でも、トラブル直後に謝罪したからと言って非を認めたとにはほとんどならないため、まずは謝罪をします。

□事実の確認をする

「誠意を見せろ」と言われても、事実関係がわからなければ、賠償などの提案はできません。

□不用意・不必要な弁解はしない
□インターネットを利用した誹謗中傷について

性格的問題型クレイマーは、インターネットを利用するタイプが多い。
・掲示板等に虚偽の事実を乗せた場合、業務妨害罪（刑法233条）に該当し、虚偽でない場合には、名誉毀損にあたる可能性があります。

・具体的対策としては、掲示板の管理人に削除要請や警察への相談、あるいは記事削除の仮処分申請などがあるが、実効性は薄い。

□交渉の場所について

クレームをつけている相手の支配する領域で交渉はしない。

・交渉にはホテルの喫茶店、ファミレスなどを指定し、軟禁状態になることを回避するため、「すでに2時間経過していますので、今日は帰らせていただきます」と言って席を立つてしまう。相手に了解を求めると逃れられなくなります。

□念書・言質を取らないこと

その場で、絶対に文書は書かないこと。
・裁判は書面によって進んでいくので、責任や賠償額等を認める念書があれば、たとえ本意でなくとも、原則として有効となり、決定的な証拠となります。

・相手に内緒で隠して録音したテープであっても、原則として裁判で証拠に用いることは可能です。相手と直接会う際には胸ポケットに持参することも考えましょう。ただし、テープ起こしが必要です。

5 まとめへ苦情の申し出があったら

(1) まずはお詫びから入る。
過失を認めるわけではありません。お詫びによって相手の自尊心が回復し、悪質クレーマーにならないケースも多々あります。
間違ってもカッとなって、「おまえみたいな奴をクレーマーと言うんだ！」などと言ってしまうのはダメ。

(2) 事実確認する
事実関係を把握せずに話をまともようとしても無理です。事実関係の質問を拒む相手は、悪質クレーマーである可能性が高い。
(3) 堂々巡りになったときがポイント
謝罪をし、事実を確認し、合理的な説明をしたのに、自分勝手な主張を繰り返す相手は、悪質クレーマーと言えます。この場合、納得させよう、わかってもらおうと思っても無理であり、堂々巡りになったら文書で最終回答を行います。

(4) 弁護士に依頼をするときは？
最終回答をしても、さらに要求を何度も突きつけてきたり、嫌がらせ等をしてくる場合には、弁護士に依頼します。
弁護士からは、すべて弁護士が窓口になる旨の連絡文を送付することになります。以降、相手から連絡があっても、「弁護士に言ってください」と言って相手にしないように。

なお、客観的にみておかしい主張をしてくるクレーマーの依頼を引き受ける弁護士はきわめて稀です。
メルパルク大阪にて

生活衛生協会・指導センターの活動

- 4月20日 出前インターンシップ（米原市立河南中学校）協力 クリーニング組合
- 5月15日 生活衛生関係営業経営改善資金特別融資審査委員会
- 26日 生活衛生協会理事会・通常総会、指導センター理事会
- 29日 指導センター評議員会
- 6月 5日 平成24年度滋賀県生活衛生大会
- 7日 出前インターンシップ（長浜市立東中学校）協力 クリーニング、すし・料理組合
- 7月 5日 生活衛生関係営業経営改善資金特別融資審査委員会
- 6日 第2回生活衛生協会理事会・臨時総会、指導センター第2回理事会
第1回後継者育成支援協議会
- 9日 経営相談員会総会・研修会および生衛業と感染症対策研修会
- 20日 近畿ブロック経営指導員会議（神戸市）
- 24日 生活衛生関係営業経営改善資金特別融資審査委員会
- 25日 経営調査新規事業担当者会議
- 26日 標準営業約款審査会
- 8月 1日 日本政策金融公庫・各生衛組合事務局と生衛融資連絡協議会
健康入浴推進事業運営協議会
- 7日 学校支援メニューフェアに出店（ピアザ淡海）
- 8月31日 指導センターの公益財団法人申請
- 9月10日 経営相談員・経営特別相談員研修会
- 10月 1日 K B S 滋賀ラジオでSマーク広報を開始 11月30日まで
- 2日 平成24年度滋賀県生活衛生団体役員名簿の発行
- 16日 大津市保健所との担当者連絡会議
- 13~14日 おうみしごと体験フェスタに参加（草津市テクノカレッジ）
小学生に対してクリーニング業の体験学習を実施 協力：クリーニング組合
- 21日 大津市健康フェスティバルにて健康入浴のPR（明日都浜大津 共催：公衆浴場組合）
- 11月 2日 出前インターンシップ（野洲市立野洲小学校）協力 クリーニング組合
- 5日 経営相談会の日帰り研修（甲賀市信楽町 小川亭）
- 8日（彦根）、18日（大津） クリーニング業務従事者講習会
- 19日 県監査委員事務局による予備調査
- 22日 生衛貸付相談支援連絡協議会・税務研修会（ロイヤルオークホテル）
- 29日 生活衛生関係営業経営改善資金特別融資審査委員会
- 12月 5日 生活衛生協会第3回理事会、指導センター第3回理事会、第2回評議員会
- 20日 クリーニング師研修等受講促進のための関係者打合せ会
自主点検衛生管理推進についての打合せ会



「おうみしごとフェスタ」
（テクノカレッジ草津）
クリーニング体験



学校支援メニューフェアに出店
（ピアザ淡海）



第3回指導センター理事会 生衛会館
（12月5日）



経営相談員・特別相談員研修会
生衛会館（9月10日）



後継者育成事業



「すし・料理」「クリーニング業」「理容」生活衛生同業組合の協力により「出前インターンシップ」事業を開催

最初に、当指導センターの谷本専務理事より「仕事と生衛業」について説明した後、お商売の基本である挨拶を全員で、おじぎの仕方とともに「おはようございます」「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」をお先に失礼します」を行った後、それぞれの組合が実演や体験実習を行いました。

○四月二十日



あいさつとおじぎの練習をしました

米原市立河南中学校 河南中学校 四十八名を 対象に「クリーニング」の体験実習を行いました。

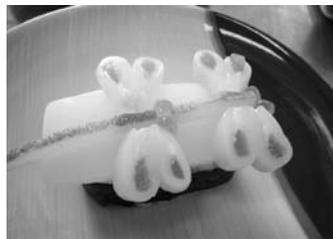


河南中学校について

最後に、当指導センターの谷本専務理事より「仕事と生衛業」について説明した後、お商売の基本である挨拶を全員で、おじぎの仕方とともに「おはようございます」「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」をお先に失礼します」を行った後、それぞれの組合が実演や体験実習を行いました。



野洲小学校6年生全員でお話し



細工寿司

生の百名を対象に「寿し」および「クリーニング」の体験実習を行いました。寿しの歴史についてのお話し、日本の寿しの源流が鮎を説明した後に、にぎりや巻寿司などの実演を行いました。特に「細工寿司」では、「アンケート」の中でも職人の技に驚きと感嘆の声が寄せられています。



東中学校について

○十二月三日

片岡理事長がクリーニング所で作業しているところを映像で記録したものを使ってお話しをし、その後アイロン掛けの実演と体操服やエプロンのたたみ方を体験してもらいました。



八日市北小学校ロット巻き

「理容」の体験実習をしました。巻き寿司およびにぎり寿しの実演を行った後、全員に巻いたり、にぎったり体験してもらいました。理容では、校長先生や担任の先生をモデルにカットやセットの実演をした後、モデルウィッグを使って実際にカットしたり、ロットを巻いたりして体験してもらいました。



八日市北小学校すし

確定申告

ネットなら便利!

国税庁ホームページで申告書が作成できます。

確定申告 検索

作成した申告書は...

申告と納税

所得税・贈与税
3月15日(金)まで

消費税及び地方消費税(個人事業者)
4月1日(月)まで

所得税の確定申告の税務署での相談・申告書の受付は、2月18日(月)からです。

振替納税をご利用の方

(振替日)

申告所得税 **4月22日(月)**
消費税及び地方消費税(個人事業者) **4月24日(水)**

e-Taxで送信

を準備して所得税の確定申告書を送信すると、電子証明書にカードリーダー

印刷して送付

※Tax-作成コーナーヘルプデスク

0570-01-5901

税 国税庁

ノロウイルスによる感染性胃腸炎や食中毒が多発!!

ノロウイルスによる感染性胃腸炎や食中毒は、一年を通して発生していますが、特に冬季に流行します。

今年は過去10年で最も流行した平成18年に次ぐペースで患者が増加しています。

ノロウイルスは手指や食品などを介して経口で感染し、ヒトの腸管で増殖し、24～48時間の潜伏期間の後、おう吐、下痢、腹痛などを起こします。健康な人は軽症で回復しますが、子どもやお年寄りなどでは重症化したり、吐物を誤って気道に詰まらせて死亡することがあります。

ノロウイルスの感染を広げないために、次の予防対策を徹底しましょう。

食器・環境・ リネン類などの 消毒

- 感染者が使ったり、おう吐物が付いたものは、他のものと分けて洗浄・消毒します。
- 食器等は、食後すぐ、厨房に戻す前に塩素液に十分浸し、消毒します。
- カーテン、衣類、ドアノブなども塩素液などで消毒します。
 - 次亜塩素酸ナトリウムは金属腐食性があります。金属部（ドアノブなど）消毒後は十分に薬剤を拭き取りましょう。
- 洗濯するときは、洗剤を入れた水の中で静かにもみ洗いし、十分すすぎます。
 - 85℃で1分間以上の熱水洗濯や、塩素液による消毒が有効です、
 - 高温の乾燥機などを使用すると、殺菌効果は高まります。

おう吐物などの 処理

- 患者のおう吐物やおむつなどは、次のような方法で、すみやかに処理し、二次感染を防止しましょう。ノロウイルスは、乾燥すると空中に漂い、口に入って感染することがあります。
 - 使い捨てのマスクやガウン、手袋などを着用します。
 - ペーパータオル等で静かに拭き取り、塩素消毒後、水ぶきをします。
 - 拭き取ったおう吐物や手袋などは、ビニール袋に密閉して廃棄します。その際、できればビニール袋の中で1000ppmの塩素液に浸します。
 - しぶきなどを吸い込まないようにします。
 - 終わったら、ていねいに手を洗います。

税務署からのお知らせ

平成26年1月から

事業所得等を有する白色申告の方に対する現行の記帳・帳簿の保存制度の対象者が拡大されます。

※現行の記帳・帳簿等の保存制度の対象者は、白色申告の方のうち前々年分あるいは前年分の事業所得等の金額の合計額が300万円を超える方です。

平成26年1月からの記帳・帳簿等保存制度

◎対象となる方

事業所得、不動産所得又は山林所得を生ずべき業務を行う全ての方です。

※所得税の申告の必要がない方も、記帳・帳簿等の保存制度の対象となります。

◎記帳する内容

売上げなどの収入金額、仕入れやその他の必要経費に関する事項を帳簿に記載します。

記帳に当たっては、一つ一つの取引後とではなく、日々の合計金額のみをまとめて記載するなど、簡易な方法で記載してもよいことになっています。

◎帳簿等の保存

収入金額や必要経費を記載した帳簿のほか、取引に伴って作成した帳簿や受け取った請求書・領収書などの書類を保存する必要があります。

【帳簿書類の保存期間】

保存が必要なもの		保存期間
帳簿	収入金額や必要経費を記載した帳簿（法定帳簿）	7年
	業務に関して作成した上記以外の帳簿（任意帳簿）	5年
書類	決算に関して作成した棚卸表その他の書類	5年
	業務に関して作成し、又は受領した請求書、納品書、送り状、領収書などの書類	

詳しくは、国税庁ホームページ（<http://www.nta.go.jp>）、または最寄りの税務署にお問い合わせください。

研修会等のお知らせ

◆平成24度巡回相談・支部研修会

主催 財団法人滋賀県生活衛生営業指導センター
滋賀県生活衛生営業経営相談員会

次の7会場において経営および税務研修を実施します。また、研修終了後、個別に税理士による税務相談、中小企業診断士による経営相談、経営指導員による融資相談等ができますのでぜひご活用ください。

1 研修会・個別相談

- ①「営業強化とサービス強化で売り上げ増強！」 講師：中小企業診断士
②「平成24年税制改正及び今後の消費増税に備えて」 講師：指導センター顧問税理士
- ※個別相談の担当者 税務相談（指導センター顧問税理士） 経営相談（中小企業診断士）
融資相談（指導センター経営指導員、経営相談員）

2 研修・相談日程

日 程	時 間	会 場	共催支部
H25. 1 .28(月)	10：10～12：10	ビバシティ彦根 2階研修室	彦根支部
	14：00～16：00	近江八幡市文化会館 2階会議室	八幡支部
H25. 2 . 4(月)	10：00～12：00	八日市商工会議所 1階企業懇談室	八日市支部
	14：00～16：30	甲賀保健所 1階会議室	甲賀支部
H25. 2 . 5(火)	10：00～12：00	滋賀県信用組合栗東支店（手原駅前）	草津支部
H25. 2 .25(月)	10：00～12：00	大津市保健所 2階大会議室	大津支部
	10：30～12：30	長浜保健所 2階会議室	長浜支部

◆生活衛生営業振興事業（指導センター共催）

旅館ホテル生活衛生同業組合

「地獄からの生還 女将から見た民事再生物語」

講 師：大和屋本店 女将 石橋利栄氏
日 時：平成25年2月8日(金)16：00～
場 所：ホテルポストンプラザ草津
草津市草津駅西口すぐ

クリーニング生活衛生同業組合

①「生衛業とは」

講 師：生活衛生指導センター専務理事
谷本義広氏

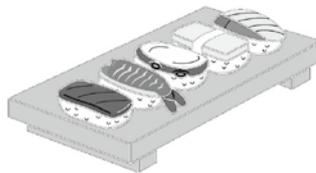
②「後継者として、おかみとして（仮題）」

講 師：びわ湖花街道 代表取締役 佐藤祐子氏
日 時：平成25年2月23日(土)～24日(日)
場 所：びわ湖花街道
大津市雄琴一丁目1-3

すし・料理生活衛生同業組合

第2回研修会 料理講習「新メニューの開発」

講 師：未定
日 時：平成24年2月～3月
場 所：未定



生活衛生同業組合への加入を呼びかけましょう！

生活衛生同業組合は、「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」に基づいて、滋賀県知事の認可を受けて設立されており、加入により色々な恩恵が受けられます。

組合加入のメリット

1. 日本政策金融公庫の融資が有利な条件で（低金利、返済期間、借入金額等）利用できます。
2. 経営、税務、労務、衛生などの経営相談が受けられます。
3. 研修会、講習会等に参加して色々な知識の習得できます。
4. 行政や業界情報が迅速に入手できます。
6. 組合が実施する事業や行事に参加できます。