

JACDS 店舗におけるトラブル事例対応ポイント・事例集

(第5版：2023年1月27日制定)

一般社団法人 日本チェーンドラッグストア協会

防犯・有事委員会

●はじめに

近年、気候変動に伴う災害被害の甚大化、SNSの普及、コロナ禍等の社会情勢の急激な変化に伴い、ドラッグストア店舗運営における防犯・有事関連のトラブルは量的にも質的にも変化しており、店舗運営上の大きなリスク要因になっているのではないかと考えられます。また、各種ハラスメントへの対応に関しては、国も様々な法整備を行うことで、企業に対して従業員を守るための対策の整備に努力することが求められています。

こうした状況下において、JACDSではドラッグストア業界共通の問題として店舗におけるトラブルの事例を収集し、その対応方法に関するポイントをまとめ、会員企業に公開する運びとなりました。この対応ポイント・事例集が会員企業の皆様の店舗運営に役立てば幸いです。

なお、ポイントの取りまとめ、監修にあたって多大な協力をいただいた、当会賛助会員企業であり防犯・有事委員会の委員でもある危機管理のトータルサポートを展開されている株式会社エス・ピー・ネットワーク様には心よりお礼を申し上げます。

(一社) 日本チェーンドラッグストア協会
防犯・有事委員長 石田岳彦

●ポイントの取りまとめ、監修にあたって

株式会社エス・ピー・ネットワークは、警視庁・道府県警の出身者をはじめ、企業危機管理に伴う顧客対応・法務・労務・広報、調査等の専門家で構成される企業危機管理サポートの専門企業です。各種事案への実務対応から企業不祥事等に伴う緊急対策支援に至る「直面する危機（クライシス）」対策に数多くの実績を有し、その実践対応から導かれた理論に基づき「潜在する危機（リスク）」の発現を未然防止するためのコンサルティングと人的支援を展開しています。パブリックカンパニー（上場企業ならびに健全経営を目指す企業）が直面、対峙する危機について、既に顕在化している若干の危機（ミドル・クライシス）の抽出からその要因の排除、より重大なクライシス化した際の実践対応に至るまで一貫したサービスを提供しています。

今回、防犯・有事委員会のメンバーとしてトラブル事例・ポイント集の作成にあたり、弊社がこれまで様々な業界での事例に対応してきた専門家としての観点から培ってきた実績と知見が会員企業の皆様にとって少しでもお役に立てば幸いです。

(一社) 日本チェーンドラッグストア協会
防犯・有事委員
株式会社エス・ピー・ネットワーク

目次

●トラブル事例対応ポイントについて（詐欺行為編）	1
※第1版9月配信	
●ケーススタディ・事例解説（詐欺行為編）	4
※第1版9月配信	
●トラブル事例対応ポイントについて（ストーカー行為編）	6
※第2版10月配信追加	
●ケーススタディ・事例解説（ストーカー行為編）	9
※第2版10月配信追加	
●トラブル事例対応ポイントについて（設備・施設事故編）	11
※第3版11月配信追加	
●ケーススタディ・事例解説（設備・施設事故編）	15
※第3版11月配信追加	
●トラブル事例対応ポイントについて（カスタマーハラスメント編）	17
※第4版12月配信追加	
●ケーススタディ・事例解説（カスタマーハラスメント編）	21
※第4版12月配信追加	
●トラブル事例対応ポイントについて（内部・取引先不正編）	23
※第5版1月配信追加	
●ケーススタディ・事例解説（内部・取引先不正編）	26
※第5版1月配信追加	
●問い合わせ先、改訂履歴	28
●参考資料	
カテゴリー別店舗におけるトラブルに関する事例対応集	
1）店舗におけるトラブル対応事例	詐欺行為編
2）店舗におけるトラブル対応事例	ストーカー行為編
3）店舗におけるトラブル対応事例	転倒・設備事故編
4）店舗におけるトラブル対応事例	ハラスメント編
5）店舗におけるトラブル対応事例	内部・取引先不正編
6）店舗におけるトラブル対応事例	その他

トラブル事例対応ポイントについて 「詐欺行為編」

悪意をもって不正による金銭の請求や商品交換を求められるケースが発生することがあります。店舗で発生する代表的な詐欺の手口を理解し、慌てずに対応して下さい。対応は一人では行わず、複数のスタッフで行うことが重要なポイントです。

1. ドラッグストア店舗における主な詐欺行為の手口

●商品に係る詐欺（交換、返品、破損に伴う損害の不当請求等）

- ・レシートが無い状態での返品による返金を求める手口（盗品の換金目的）
- ・購入商品が破損していたため良品との交換を求めて詐欺取する手口
- ・贈答用に購入した商品の破損を訴え、損害請求として誠意を求める手口

※いずれの手口においても、電話や来店などの手段はさまざまです。



●釣銭詐欺

- ・少額商品の購入に対して1万円札を出し、釣銭に誤りがあると言ってクレームをつけて返金を求める際、元々受け取った釣銭からお札を抜き取って差額を搾取する手口があります。



●POSA※カード関連詐欺

- ・電話にて本部からの指示を騙り、従業員にレジ操作をさせて、不正にPOSAカードシリアル番号を取得しようとする詐欺の手口です。
- ・宝くじの当選受取やパソコンのウイルス対策の対応費としてPOSAカードを購入させ、シリアル番号を不正に聞き取る特殊詐欺の手口です。



※POSAカードとはプリペイド式のカードの総称。「Point Of Sales Activation」の略

●変造処方箋詐欺

- ・処方箋に記載されている日数、数量などを改ざんすることで本来の数量よりも多い医薬品を詐欺取する手口



●消火器点検・交換詐欺

- ・本部からの依頼であるかのように騙り、交換作業を実施後に料金を請求する手口



2. 詐欺行為に対する店舗での対応ポイント

1) 共通ポイント

店舗従業員におけるリスクセンスとは、簡単には「目の前の事象に対し危機を想定する能力」になります。普段から業務マニュアルを整備しておき、お客様から普段と違う対応を強いられる事や、普段と違う人、性急且つ理由なき指示の変更、指示系統以外からの要望等には“不審を抱き”、慌てず焦らずに、確実に確認を行う事が必要です。

また、大量窃盗などと同様に近隣店舗で同様の手口の詐欺を繰り返す傾向がみられるため、近隣店舗への早急な周知、情報共有も未然防止のためのポイントになります。

【共通の対応ポイント】

ポイント① 慌てない対応のための「事前のマニュアルの整備」

ポイント② 不審に思う気づき「普段と異なる対応が求められる」
「突然、通常と異なる指示系統」

2) 個別ポイント

●商品に係る詐欺（交換、返品、破損に伴う損害の不当請求等）

前提として、店舗（ネット販売含む）での購入者の自発的な購入はクーリングオフ制度の適用対象外です。このため、明らかな商品の瑕疵以外は法的には返品に応じる必要はありません。

お客様サービスとしての返品制度をルール化する際には、お客様が当該店舗で購入した事実を明確にすること。又は、お客様に立証していただくこと。これは、レシートを確認すれば一目瞭然になりますので、これが一番の立証となる訳です。立証責任は申し立てる側に課せられる責任になりますので、レシートの提示又は店舗から開示要求は極めて妥当な行為となります。

これらを踏まえ、社内での返品ルールを明確にした対応を徹底することで、返品詐欺を抑止することがポイントになります。

【商品の交換・返品・不当請求等の対応ポイント】

ポイント① 明らかな商品の不良以外は法的に返品に応じる必要はない

ポイント② 返品ルール確認「当該店舗で購入の事実はあるか」
「返品時のレシート開示要求は極めて妥当な行為」

●POSA カード関連詐欺

昨今では、様々な詐欺行為が頻発しており、金品回収方法も多種多様になっています。現金そのものを回収するには、犯人側も大きなリスクを背負うことになるため、極力、自身が直接接触する事のないように回収を試みます。

電話、メールなどでシリアル番号を確認することで簡単にポイントが詐取できるため、こうした詐欺は非常に増えています。

POSA カード等、金融商品の販売時には以下の点に配慮することがポイントになります。

- ・販売時の金額が高額ではないか？
- ・通常販売する金額と比較して大きな違和感はないか？
- ・購入する方の年齢に相応又は、挙動に不審はないか？
- ・販売時、お客様に何らかの違和感はないか？
- ・犯罪被害防止の観点から一声掛けること。

【POSA カード関連の対応ポイント】

ポイント① 不審に思う気づき「販売時の金額は高額ではないか、違和感がない金額か
「購入者が年齢相応か、違和感がないか」

●変造処方箋詐欺

調剤過誤のリスクを防ぐ観点からも、処方箋の変更、改ざんが疑われる場合は必ず疑義照会を行うことを徹底することがポイントになります。

●消火器点検・交換詐欺

共通ポイントでも説明しており繰り返しになりますが、普段と違う人、性急且つ理由なき指示の変更、指示系統以外からの要望等には“不審を抱き”本部に確認を行う事が防止のポイントになります。

以上

ケーススタディ・事例解説（詐欺行為編）

詐欺行為事例（POSA カード）		
事例	高齢の男性が来店し、店員に POSA カード 50 千円の購入を求めた。店員はこれを不審に思い、男性に購入の意図等の質問をしたところ、男性より「携帯電話にメールで利用料金の督促が届き、メールに記載された電話番号に連絡したところ、ドラッグストアで 50 千円分の POSA カードを購入し、カードに記載されたシリアルナンバーを教えてもらえば解決すると説明を受けたとのこと。	
対応	店舗	店員は不審に思い、警察に通報し警察官が店舗に臨場した。警察官より、男性に詐欺である旨を説明し未然に被害を防止することができた。
	ポイント	・ 購入する金額や年齢層、来店時間などに注意する ・ ドラッグストアを背景に、このような詐欺が広がっていることを認識する ・ お客様の様子に注意する（焦りや不安な素振り） ・ 他人事と思わずに躊躇せず接客として声を掛ける
解説	この詐欺行為について、当初みられたやり方は現金でのやり取りがありましたが、現在では小売店で販売される金券カードを利用するケースが多く見られます。本件、当時臨場した警察官より、ドラッグストアを背景にした手口が出てきているとして注意喚起されていることから、全国の店舗でも発生し得ると認識する必要があります。次のような対応を意識しましょう。 ①金券商品を購入される際、不審や違和感はないか 例えば、このような商品を購入されるお客様の年齢層、金額、購入時間など、ある程度の規則性がみられるのではないのでしょうか。年齢層からみる金額の範囲、年齢層からみる購入時間など。あまり閉店間際に慌てて購入することはないですね。 ②お客様の様子に違和感はないか このような詐欺に遭う場合、至急対応しなければならないという意識や、高額な支払いという意識から、被害者の心情は焦りがあると考えられます。したがって、購入されるお客様の様子をしっかりと見るということや、高齢者で高額のカード購入？この時間に？などと違和感を積み重ねれば、怪しいという結論に結び付けられます。 ③どのように声を掛けるのか お客様の行動については、店舗に対する明らかな営業妨害行為でもない限り制限することは難しいですね。お客様が何時に来店し、どの商品をどれだけ購入しようとも制限できるものではありません。	

	ただし、犯罪被害未然防止の観点からの声掛けは是非とも行うべきです。ただし、前提を踏まえて声掛けを行う必要があり、お客様の気分を害することなく、詐欺だと決めつけることなく、あくまで接客として確認をするべきです。 例えば、 ①「このような遅い時間にご購入ありがとうございます。大きな金額ですので確認させて頂いております。金額にお間違いはありませんか？」 ②「大変失礼ですが、これだけの金額ですがどのように使用されるのですか？念のため、犯罪被害も増加していますので、お聞かせ願えますか？」 ③「携帯電話の支払い通知ですか。大変失礼ですが、見覚えはございますか？そのような被害が多く発生しているとききますので、よろしければご相談頂けますか？」 来店したお客様に対し、意識を向けるということが安全・安心な店舗作りに繋がられますので、忙しい中での店舗運営になりますが、お客様への気配りや目配りが防犯には最重要課題と言えます。 詐欺犯罪については、様々な詐欺行為が存在しますが、詐欺行為を立証するのは、非常に困難と言われております。端的に、それを行う人物が悪意をもって相手を陥れ、財物を搾取するという意思がなければ成立しないものです。したがって、“詐欺だ”と断定的な対応を行うのではなく、あくまで疑わしい行為として対応することが望ましいと言えます。 店舗として行うべきは、来店されるお客様に安心・安全な店舗でお買い物をして頂くことが重要ですから、未然に防ぐためにどのような意識をもって何を行うかです。その後は、警察にお願いし対処して頂く必要があります。
--	---

トラブル事例対応ポイントについて 「ストーカー行為編」

ストーカー行為は店舗内だけでなく通勤時も含めて発生し、被害者は大きな心的ストレスを受ける極めて重大な問題です。ストーカー被害の解決には警察の介入が不可欠です。ストーカー行為がエスカレートする場合がありますので、被害に遭った場合は周りに相談するだけでなく、警察に相談して対応してください。

1. ドラッグストアにおける主なストーカー行為

- 特定従業員に対して執拗に話しかける、クレームをつける（来店または電話）
 - ・特定の女性スタッフに執拗に話しかけて対応を迫る、待ち伏せをして話しかける。
 - ・特定の従業員に対して繰り返しクレームをつける。
 - ・特定の女性スタッフにプレゼントの手渡し、必要以上に長時間の会話。
 - ・特定の女性スタッフにのみわいせつな電話が掛かってくる。
 - ・特定従業員が不在の場合、シフトを聞き出そうとする。



- 特定従業員に対してボディタッチをする
 - ・すれ違い時に女性スタッフにボディタッチをする
 - ・レジでスタッフの手を触り、つねるなどの行為を行う。



- 特定従業員に対して手土産・プレゼントを持参する、不快なものを送り付ける
 - ・来店時に特定従業員に手土産・プレゼントを持参する。
 - ・従業員宛で店舗に布団、楽器、卑猥な内容のハガキやアダルト写真在中の封書が贈られる。



- 通勤時の待ち伏せ、帰宅時に自動車や自転車で尾行される
 - ・通勤時に待ち伏せをされて声を掛けられる。
 - ・退勤時に車や自転車で尾行される。



2. ストーカー行為に対する店舗での対応ポイント

1) 共通ポイント

ストーカー行為は重大な被害にエスカレートする可能性があり、個人での対応は難しい場合もあるので、企業への相談や警察の介入が重要なポイントです。

その際には、具体的な状況を説明できるように、「いつ」、「誰に」、「どのような行為があったのか」など、証拠となるものをしっかりと残す必要があります。

日々、お客様は店舗に来店されますが、あくまで商品購入やサービスの利用を前提としたものであり、迷惑行為は明確にお断りすべきです。ストーカー行為はハッキリと被害者の意思を伝えなければ行為は止まらず、エスカレートする可能性もあります。

【共通の対応ポイント】

ポイント① 不安に感じたら、すぐに会社と警察に相談する

ポイント② つきまとい、不審な電話、不快なプレゼントなど、被害に遭った証拠を残すこと

ポイント③ 被害者の意思をハッキリと伝える、示すこと

ポイント④ 注意を聞き入れないならお客様と認めず来店を拒否することも可能

2) 個別ポイント

●特定従業員に対して執拗に話しかける、クレームをつける（来店または電話）

お客様の来店への制限は難しく、来店されることは致し方ないと言わざるを得ませんが、あくまで商品の購入やサービスの利用を前提とした来店であるため、執拗に話しかけられるような行為は迷惑であることをハッキリと伝える必要があります。

対象のお客様が来店した際は、被害に遭っている従業員を一時的にバックヤードに待機させることや、他の従業員が対応するなどの対応も必要です。

【特定従業員に対して執拗に話しかける、クレームをつけられた対応ポイント】

ポイント① 被害に遭った記録や証拠を残しておくこと

ポイント② つきまとい等をするお客様が来店された際、店舗で連携し、その特定従業員を一時的にバックヤードなどに待機させる、または他従業員が対応するなど、接触を持たない対応をする

●特定従業員に対してボディタッチをする

暴行行為とも言え、また、公共交通機関内で行われた場合は痴漢として警察に訴えられる内容です。即時警察対応でも問題ありません。

【特定従業員に対してボディタッチをされた対応ポイント】

ポイント① 何らかのボディタッチをされたら即時警察対応でも問題ありません。

●特定従業員に対して手土産・プレゼントを持参する、不快なものを送り付ける

プレゼント等を持参した際は受け取らないことです。「受け取る」＝「自分の気持ちを受け取った」と身勝手な思考になりがちで、受け取るかどうかで判断をするケースもあります。受け取るとエスカレートする可能性があるので、あくまで店舗とお客様の関係であることを意識して、受け取らないことが必要です。

送られる場合も受け取らないことが基本だが、手渡しも含めて受け取ってしまった場合、配送主の確認や証拠として残すことも必要です。

【特定従業員に手土産・プレゼントの持参、不快なものが贈られた際の対応ポイント】

ポイント① 手土産やプレゼントは基本的に受け取らないこと

ポイント② 送られてきた場合、受け取ってしまった場合は証拠として保存する

●通勤時の待ち伏せ、帰宅時に自動車や自転車で尾行される

ストーカー行為であるかは、どの程度の頻度なのかが判断の重要なポイントである。行為が行われた日付、時間、どこからどこまでなのかなどを記録することがポイントになる。

最もやってはいけないのは、怖いからまっすぐに自宅へ帰ることです。自宅を知られてしまうので、待ち伏せをされてしまうリスクに繋がる。この場合は一旦、どこかのお店でやり過ごすか、警察に通報する必要もあります。

【通勤時の待ち伏せ、帰宅時に自動車や自転車で尾行された際の対応ポイント】

ポイント① 「日付」、「時間」、「どこからどこまで」尾行されたかを記録する

ポイント② 怖くてもまっすぐ自宅に帰らず、どこかのお店に入りやり過ごすか警察に通報する

以上

ケーススタディ・事例解説（ストーカー行為編）

ストーカー行為事例（店舗でのつきまとい、待ち伏せ）		
事例	特定の従業員に会いに毎日来店。 「特定の女性スタッフに執拗に話しかけ、対応を迫る」 「特定の従業員へ繰り返しクレームをつける」 「通勤時のスタッフを待ち伏せして声をかける」	
対応	店舗	・店舗での被害を時系列で記録+防犯カメラ映像の保管 ・法務部へ相談を行い、警察へ報告を行った ・法務部 課員が店舗に訪店し、状況を現地で確認 ※引き続き対応を注視している状況
	ポイント	・来店客への制限は難しいが、来店はあくまで商品購入が前提であるため、購入なく来店しナンパのような行為は、迷惑行為として明確にお断りすべきである。 ・「よく来るお客様だから…」という思考にもなりがちだが、よく来るお客様だからこそストーカーになる訳である。 ・ストーカー行為の対応では、対象者にハッキリと被害者側の意思を伝えることが大前提であり、伝えなければ行為は止まらない。 ・今回のケースで“スタッフを待ち伏せ”という点は、明らかにつきまとい行為と言える。 ・その他の行為については、ストーカー行為というよりも、それぞれの内容に対する個別対応で解決することが望ましい。
解説	つきまとい行為（ストーカー行為）の定義 最初に、つきまとい行為（ストーカー行為）とは、恋愛感情又はその他の好意の感情及び、その感情が満たされなかった事による怨恨をもって、対象者に“つきまとう”行為を指します。※該当行為については、「ストーカー行為等の規制等に関する法律」第二条を参照 また、ドラッグストアのスタッフによる接客は、医薬品を扱う業種であることから、非常に優しい接客をされる方が多く見られます。この接客を勘違いし、ストーカー行為に及んでしまうケースも多く見られますので、基本はそのような好意は持っていないことを伝えること、優良接客はすべてのお客様に平等・公平に行われているものと理解させる必要があります。したがって、相手に対する拒否の意思を明確に見せたか、という点も判断の一つになります。 明確に意思を見せたにも関わらず、つきまとい行為を継続するので、ストーカー規制法に抵触するという判断になります。	

	本事象については、つきまとい行為という判断は難しい状況にあります。対象が女性スタッフになっている状況ですが、このお客様が女性スタッフに対し、どのような感情を持ち、どのような発言をしているかがポイントになります。 例えば、スタッフに対し商品説明やクレームをきっかけとして、自身の恋愛感情を告げることや、これに絡めて執拗に店舗に現れつきまとう行為、尾行、待ち伏せなどが行われることなどを指します。この行為が始まった時、スタッフからはしっかりと理解できるように、その感情には答えられないという回答を出す必要があります。単純に、相手が誤解していないことや、確信的な行為と判断するためにお断りの対応が必要となる訳です。断っているにも関わらず、行為を継続するのでつきまとい行為（ストーカー行為）と認める事ができます。 本件のケースについては、女性スタッフへの執拗な会話により対応を迫るだけでは、つきまとい行為とは言い切れず、通常の接客の範囲を著しく逸脱する行為であれば、迷惑行為として対処する必要があります。特定の従業員へのクレームについても、同様で不当な要求であれば対応拒否の姿勢で問題ありません。ただし、通勤時のスタッフを待ち伏せする行為については、勤務外に行われる行為ですので、全面的に拒否する必要性があります。クレーム等であれば勤務中の話にする必要性があり、何らかの好意をもった待ち伏せであれば、規制法の該当要件に抵触する可能性があります。何の目的をもって待ち伏せしているかにより、迷惑行為であるのか、つきまとい行為（ストーカー行為）であるのかの判断になります。ただ、ここまでの行為であれば、つきまとい行為と判断できる可能性は非常に高いので、正確には自身が居住する管轄の警察署へ相談に行く必要があります。 その際には、いつ頃から、どのような目的で、どれくらいの頻度で等々を質問されますので、記録に取っておくと良いです。ちなみに、この警察相談は一個人としての相談になりますので、相談者は被害者となり店舗にはなりません、店舗及び所属会社とはしっかりと連携しておくことが肝要です。
--	---

トラブル事例対応ポイントについて 「転倒・設備事故編」

日々の営業で不可欠な台車等を使った商品の移動、陳列、店内清掃などの業務でも管理が不十分だとお客様の転倒に繋がるリスクがあります。また、駐車場などの店外の設備も定期的を確認しないと事故に繋がるリスクがあります。

いずれも、お客様自身または車に直接的に被害が発生し、重大なトラブルに発生する恐れがありますので、最大級の気遣いと誠意を持った対応が不可欠です。

1. ドラッグストアにおける主な転倒・設備事故

●商品の陳列、在庫品と接触した転倒事故

- ・店頭入口や店内の陳列商品の在庫商品に足を引っかけて転倒してしまう。
- ・高所に陳列した商品や吊り下げPOPの落下により頭部などに負傷を負わせてしまう。



●台車やカゴ車の移動、操作時による接触事故

- ・台車やカゴ車の移動時に案内不足や不注意等でお客様や車に接触してしまう。
- ・ストッパーなどのかけ忘れにより自走し追突しお客さまの負傷させてしまう。



●従業員の作業不備、管理不足による事故

- ・床清掃や殺虫剤散布後にふき取りをせずに濡れた床で転倒してしまう。
- ・カゴテナー等を所定位置からずれて保管し、お客様の駐車時に衝突する。



●店舗及び駐車場等の設備による事故

- ・店舗入口のアスファルトに段差があり、躓いて転倒してしまう。
- ・駐車場内の車止めに躓いて転倒してしまう。
- ・店外設備、備品が強風で吹き飛ばされてお客様や車にぶつかってしまう。
- ・駐車場内路面の陥没により車両を擦り破損してしまう。
- ・駐車スペースのタイヤ止めの固定がされておらず車両が後進し壁に衝突する。



●事故を装った詐欺行為

- ・自ら転倒などを装い、損害賠償責任を請求する詐欺行為。
- ・店内の段差などの形状を指摘し負傷したとして治療費や休業補償を請求する。
- ・陳列している商品や備品が落下し怪我をしたとして、治療費や休業補償を請求する。
- ・放置されていた買い物カートが車両に衝突したとして、元々破損している箇所の修理代金を請求する。
- ・駐車場を利用する他のお客様よりぶつけられたとして、店舗の管理責任を問い弁済を求める。



2. 転倒・設備事故編に対する店舗での対応ポイント

1) 共通ポイント

商品の陳列作業・在庫管理や台車等を使った業務は日々行うので、頻繁に起こりうるトラブルである。いずれもお客様のケガ、お客様の衣類や荷物の汚損、車などに傷がつくなど、重大なトラブルであり、初期対応が悪いと重クレームに発展する恐れがある。

お客様自身の自損事故の可能性もあるが、店舗の過失が全くないとは言えないこともあるので、誠意を持った対応が求められる。

【共通の対応ポイント】

ポイント① 頻繁に起こりうるトラブルであることを認識する

ポイント② お客様がケガをしている場合、本人の意思確認により救急要請を行うことや、店舗で応急処置を行う。

※ケガの程度は判断できないので、医療機関での受診案内も必要。

※救急搬送する場合には、ご家族に連絡する必要がある。

ポイント③ 医薬品他を提供する場合は、お客様に確認の上で提供を行う。お客様のアレルギーなどはお客様自身しか知り得ない。

ポイント④ 店舗での保険加入有無、加入内容、連絡先を確認しておく

2) 個別ポイント

●商品の陳列、在庫品と接触した転倒事故

このケースは頻繁に起こり得るが、焦点はどのような形で商品在庫を置いていたか、店舗としての善管注意義務を問われる可能性がありポイントになる。(※善管注意義務：民法 644 条に「受任者は委任の本旨に従い、善良な管理者の注意をもって事務を処理すべきである」とあります) また、施設(店舗)としての管理者責任として、民法第 717 条「土地工作物等の占有者および所有者責任」に問われる可能性があり、商品の陳列や在庫の保存に瑕疵(通常有すべき安全性)が認められた場合、施設利用者より、管理者へ責任を追及される可能性もある。尚、お客様の自己責任も考えられるので、一概に店舗で全責任を負うというものではないが、身体が不自由なお客様も来店されることは想定されるため、それに関わらず歩行に障害が出るような置き方をしていた場合は、店舗過失割合は大きくなる可能性がある。

この商品存置は消防法にも関わるので、事故だけでなくその視点からも考える必要がある。各企業では店舗での事故を想定して損害保険などにも加入していると思うが、場合により保険会社に相談しても良い。店舗の過失について、保険会社の立場からアドバイスをもらえる可能性もある。その際には、事故の詳細や証拠となる写真や映像などがあると判断が容易である。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① 商品陳列、在庫管理のルールはしっかりと守る
- ポイント② 商品陳列する際は、高所陳列を避け落下防止措置を施す
- ポイント③ 商品陳列には、高軽低重（高い場所は軽いもの、低い場所に重いもの）が大原則
- ポイント④ 消防法及び安全の観点から、避難導線と指定されている通路や狭い通路に床置き陳列をしない

●台車やカゴ車の移動、操作時による接触事故

この場合にはお客様の状態を確認すること。怪我をしている可能性があるので気遣いが必要。この気遣い一つが、後々に大きく響いてくることが往々にしてある。怪我の状況や、本人の意思確認により救急要請を行うことや、店舗に保管している救急箱等より応急処置の薬剤を選んで頂くことも必要。

注意が必要なのは、怪我をされた方の怪我の内傷は分からないこと、提供して良い薬剤であるかは判断できないことから、医師に任せることや、薬剤は自身で選ぶことでリスク回避ができる。場合により、提供した薬剤がお客様のアレルギー症状を発症させる原因になり得る。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① 台車等を使用する場合は周囲を確認し、注意喚起しながら操作する
- ポイント② 台車等にストッパーが装備されている場合は、停止後に必ず使用する
- ポイント③ 台車に商品を積載する際は、自身の目線より高く積載しない
- ポイント④ 破損しかかっている台車などは極力使用しない

●従業員の作業不備、管理不足による事故

床が濡れているところにお客様が足を滑らせるという事象は相当数のケースがある。殆どは、雨が降っている時や、夏場の冷ケースからの水漏れ等が多い。このような事故は発生するという事を絶えず踏まえ、日常の業務に取り組む必要がある。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① 店内清掃、雨の日など床を滑りやすい状態にしない
- ポイント② 店内什器、陳列商品が安定しているか確認する
- ポイント③ 雨水などだけでなく、液体洗剤の漏れや、粒粉などが散乱しても滑り易くなる
- ポイント④ 店内のフロアマットのたわみや捲れなどに足を取られる可能性もある

●店舗及び駐車場等の設備による事故

段差が施設の形状としてあるものであるか、何らかの破損が原因で放置されているのか確認をすること。元々の形状としてやむを得ないものであれば、施設管理の観点から注意喚起POP等を設置するとよい。

破損段差を放置している場合は、善管注意義務違反として怪我等に対する賠償請求を受けられる可能性がある。すぐに改善できない場合は、POPなどで注意喚起しておく必要がある。

店外に表示物を設置している場合、強風で飛ばされる、落下するなどは想定できるので安全管理が求められる。店内だけでなく、駐車場や店外設備への注意、点検も必要である。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① 駐車場や敷地内における段差、突起、陥没などがあれば改善または注意喚起をすること
- ポイント② 店外表示物は固定、定期的な点検などの管理が必要（業者との連携も）
- ポイント③ 店舗外周に設置する幟について、歩道の歩行者に接触し負傷させる可能性があるため、設置位置や高さには十分配慮する
- ポイント④ 店舗の看板などの大型設置物については、設置年数や地域環境により経年劣化での破損による落下に注意する

●事故を装った詐欺行為

安心・安全な店舗づくりは不可欠であり、事故発生時は迅速かつ誠実な対応が求められるが、自ら転倒して損害賠償を求める詐欺も発生している。お客様への対応を行う一方、従業員への聞き取りや防犯カメラでの事実確認も必要である。また、確認できた証拠映像については、コピーし必ず保存しておくこと。後々、必要となる場合がある。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① お客様対応をしつつ、聞き取りと防犯カメラ等で事実確認も行う
- ポイント② 申し出に不審な状況が確認できるのであれば、管轄の警察署に臨場を求めて事故検証を行う
- ポイント③ 申告者の氏名、住所、連絡先などは必ず確認する
- ポイント④ 詐欺という考えだけで対応を進めることなく、お客様の身体への気遣いを忘れない

ケーススタディ・事例解説（転倒・設備事故編）

店内事故事例（お客様の転倒負傷）		
事例	レジ前でお客様が転倒、救急車を拒否されご家族を呼んでほしいとの要望に応え行動。お客様が立てないため、ご家族が近隣の医療機関に電話をし、車いすで搬送。その後骨折をしている旨お子様から連絡、誠意を求められる。	
対応	店舗	当日雨等降っておらず掃除の時間も考慮し床が濡れているなどの状況ではない旨確認。従業員聞き取り、防犯カメラ映像、医療機関にも確認の上、これ以上の対応は不必要と判断、営業部長、エリア長、警察 OB、総務部よりお客様に説明の後連絡が途絶え終了
	ポイント	・ お客様がレジ前で転倒した原因の解明 ・ 原因に関わらずお客様の怪我の具合 ・ 怪我をされたお客様への気遣い ・ 救急要請はお客様の意思を尊重 ・ 怪我に対する薬剤提供はお客様の判断に委ねる
解説	本事象について、どこの店舗でも発生する可能性を秘めた事象です。 お客様への接客対応として、まずは怪我の具合などへの気遣いが最初に行うべき対応となります。その際、目に見えるキズなどがある場合には、応急手当を行う必要もありますが、打撲や骨折などの見ただけで分からない怪我の場合もあるため、痛みが酷い場合や歩けないなどの障害を伴う場合は、お客様の意思を確認した上で救急要請（119 番）をする必要があります。また、お客様に「どうされましたか？大丈夫ですか？」などの声をかけることで、その場で起きたことの事実確認を行う必要がることや、意識の確認を行う事は重要です。 また、この時に周囲の状況も観察しておくことが必要です。例えば、足元に何か落ちていたり、濡れていることで転倒したという状況が確認できる可能性があります。 次に、お客様の怪我の具合から痛みを伴うような場合には、まずはお客様への意思確認として救急要請の可否を確認し、お客様自身が望むようであれば店舗側で要請することです。この時に「ご家族がいらっしゃるのであれば、ご連絡致しますか？」と確認し、ご家族に連絡してあげることも必要です。尚、ご家族に連絡する際には、簡潔に状況の説明と救急車が到着次第に搬送となる旨を伝え、搬送先が判明後に再度の連絡し搬送先を伝える。このような対応は、お客様の怪我が店舗の瑕疵が原因であった場合には当然の対応ですが、店舗に瑕疵がなかったとしても、人道的に妥当な対応といえることや、地域の信頼も得られる要因にもなり得ます。ここで、救急搬送への同行は店舗の繁忙状況にもよりますが、出来る限り同行してあげるとお客様の安心に繋がります。もし、店舗の明らかな瑕疵	

	と認められる場合には、必ず同行することです。後々、このことが二次クレームの要因にもなります。 お客様が怪我を負った原因の究明は、お客様に行った聞き取りと店内の状況や、防犯カメラ、もし目撃者がいるのであれば状況確認などから判明させますが、この時に、証拠となる写真も撮っておくことです。（※証拠は残す） 怪我の原因が店舗施設であるかの如何を問わず、まずは本部に報告を行い保険対応などに備える必要があるでしょう。もし、店舗が原因で怪我を負わせてしまったのであれば、お客様の怪我が完治するまでの治療費や場合により休業補償などの賠償の必要が出てきます。特に、全治に関しては1年にも及ぶケースもありますので、保険対応は必須となります。 その後、店舗に瑕疵がなかったとしても、連絡先が分かるのであれば連絡し、怪我の具合なども確認することで、お客様には安心や好印象を与え、完治後も来店頂けるのではないのでしょうか。 店舗に瑕疵があり怪我を負わせたのであれば、継続して対応していく必要があり、定期的に連絡し怪我の具合を確認することや、お見舞いと称して訪問謝罪は必須な対応です。この時、治療費に関する説明はすることです。ここでの対応如何では、早期示談に進むか訴訟などに進むか、より対応が困難になる分かれ道になり得ますので、店舗に原因がある場合には、誠心誠意の対応が重要です。ただし、過剰な対応は厳禁です。クレーマー化してしまう可能性があります。 最終的には、示談という形で終了となりますが、示談書を取り交わしておくことで、本件の終了を相互に認めたという証拠になりますので、必ず取り交わしておくことです。保険会社が介入している場合は、保険会社により手続きが行われます。保険会社を介入させない場合でも、保険会社に相談しながら進めても良いでしょう。 設備不備による店内外での事故については、少なからず時間を要してしまうことや、事故を起こした店舗としての風評が地域に流れる可能性もあり、利用客が減少する可能性も秘めています。店舗が行うべきは、安心して、安全に店舗で買い物をしていただくことと、元気になっていただくことです。そのためには、日頃からの店舗作りを怠らず、事故を起こさないという意識を持つことが重要です。
--	---

トラブル事例対応ポイントについて 「カスタマーハラスメント（カスハラ）編」

多くのお客様が来店されるドラッグストアでは、営業する上で接客・レジ対応は必ず発生する業務です。お客様に満足を提供するためにも重要な内容ですが、一方で対応に不備や誤りがあるとクレームに発展する恐れがあります。

忙しい時や人手が少ない時間帯のお問合せ、何度も聞かれる・よくあるお問合せ等には特に対応に注意が必要です。店舗とお客様は「1対多数」の関係ですが、お客様にとっては「1対1」の関係であることを理解し、丁寧な対応が必要になります。

また、悪質なクレマーも存在しますが、クレーム事案のほとんどには原因があります。そのため、店舗または商品に不備がある正当な内容のクレームは対応しなければなりません。不当な要求である場合は明確に伝え、必要であれば警察と連携した対応もポイントです。

1. ドラッグストアにおける主なハラスメント

●店舗内または敷地内での居座りに関するトラブル

- ・特定従業員に対して執拗に話しかける、店内または敷地内に居座る等のお客様に対してお声掛けした際に口論になってしまう。
- ・従業員につきまといすることや卑猥な発言を行うことや、身体に触れてくる。
- ・従業員の行動を監視してその都度、教育的言動を装いクレームを入れてくる。
- ・敷地内（駐車場）への放置物件に対して、逐一、過剰に指摘し改善要求する。



●商品販売時における接客トラブル

- ・マスクやアルコール消毒液など販売時に個数制限などを行っている場合、従業員によって案内が違う、販売方法の変更等で口論になってしまう。
- ・マスクの未着用によるお客様同士のトラブルに仲介し店舗側の対応を求められる。
- ・接客時の挨拶の声が小さいこと、従業員同士の会話が端緒となり不快だとクレームが発生する。
- ・説明していても、商品や薬剤師より説明を受けていないとクレームが発生する。



●お客様からの商品の購入や陳列に関するクレーム

- ・購入時に気づかない商品の破損等でお客様の荷物や衣類が汚損してしまう。
- ・商品の陳列が分かりにくい、変更されているというご意見。
- ・接客対応、店舗のクリンリネス等に関するご意見。
- ・賞味期限や消費期限が近い商品の陳列・販売に対するご意見。
- ・本来、陳列されている場所とは違う場所に商品が移動されており、要冷蔵商品が冷蔵されていない状態で陳列されている。



●悪質なクレーム・カスタマーハラスメント

- ・従業員に対する解雇の要求、「裁判・暴力団」等の言葉を使った威嚇行為。
- ・クレームや口論から「犯人扱いされた！、警察を呼ぶ！、頭を下げて誠意を見せろ！、首にしてやる！」などにエスカレート。
- ・店舗のミスを端緒として、謝罪を強行に求めることや、土下座の強要、謝罪文を強引に提出させようとする。
- ・商品を投げる行為や、従業員を突き飛ばすなどの行為。
- ・従業員個人に対して、誹謗中傷や身体的特徴を嘲笑する。
- ・威圧等の言動を行い、店舗より金品を詐取しようと企む。
- ・従業員に対する暴言や暴力的不法行為を行う。
- ・SNS などへの投稿を示唆し要求をおこなう。



2. ハラスメント編に対する店舗での対応ポイント

1) 共通ポイント

日々、多くのお客様が商品やサービスを求めて来店され、従業員からのお声掛けやお客様からのご質問などのカウンセリング業務は必ず発生します。その中で、その他の業務も行っていますので、忙しい時間帯やよくあるお問合せでは対応がおざなりになりがちです。

従業員には数多いお客様の一人であっても、お客様から見ると「自分の買物」であり、おざなりの対応ではクレームに発展するリスクがあります。気持ちのいい接客はクレームやハラスメントを防ぐだけでなく、ファンづくりにも極めて重要になります。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① 接客業務は毎日必ず発生する。対応次第によってクレームに発展するリスクがあることを認識して丁寧な対応をする。
- ポイント② 丁寧な接客はリスクを回避するだけでなく、ファンづくりにも繋がる。
- ポイント③ 我々は接客のプロであり、プロ意識をもってお客様の対応にあたる。
- ポイント④ お客様との関係は、例え近隣の常連客であっても、必ず一線を引いておく。

2) 個別ポイント

●店舗内または敷地内での居座りに関するトラブル

店内や敷地内に長時間の居座りは周りのお客様の利便性の低下や店舗運営の観点も中止を求めることができます。聞き入れられない場合は迷惑行為として警察に連携を求めることも対応の一つです。

重大なトラブル、繰り返される場合などは店舗への「出入禁止」を案内することも方法ですが、その場合は警察を第三者として立ち会いをしてもらい伝えるとよい。また、その理由を明確にするために時系列での状況整理、防犯カメラ映像等の記録を残すことも必要です。

【店舗内または敷地内での居座りに関するトラブルの対応ポイント】

- ポイント① 居座り行為は敷地内で行われているか。敷地内であれば排除が可能。
- ポイント② 重大トラブル、繰り返される場合は「出入禁止措置」も方法の一つ。
伝える時には第三者として警察の立ち会いも重要。
- ポイント③ 見知らぬ大人が店舗入口付近で居座っている場合、お子様連れの女性
性は恐怖感を覚える。
- ポイント④ 「出入り禁止措置」を行っても、店舗の出入りが繰り返される可能性
がある。その場合には、注意した上で警察への連絡が必要。服を掴む
などの強引な行為は厳禁。逆に暴行を問われる可能性がある。※法的
効力がないため

●商品販売時における接客トラブル

コロナ禍が始まった時期はマスクやアルコール消毒液など品薄状態が続き、販売ルールを
設けてお客様に提供を行っていました。その時には販売ルールの周知やご案内によって様々
なトラブルが発生していました。

現在は欠品をする状況ではありませんが、流行や売れ筋商品によっては同様の販売ルール
を設ける場合もあります。

販売ルールを設定する場合は、企業内で共通認識を持つこと、お客様に十分な周知を行う
ことを必要です。

【商品販売時における接客トラブルの対応ポイント】

- ポイント① 販売ルールは企業内でしっかりと共通認識を持ち、対応を統一する。
(変更する場合は特に注意)
- ポイント② 販売ルールをお客様に十分な周知を行う。
- ポイント③ 販売ルールはすべてのお客様に平等に適用されなくてはならない。
したがって、特定のお客様のみに便宜を図る行為は、のちに大きな
トラブル要因となる。
- ポイント④ 説明を行う際は、お客様が理解し易い言葉を用いて、決して専門用
語などは使用しない。私たちの業界では誰もが常識的に使用する言葉
でも、一般の方は業界の人間ではありませんので、その常識は通用し
ません。※「業界の常識は非常識」

●お客様からの商品の購入や陳列に関するクレーム

取扱い商品の破損等でお客様にケガや衣類、荷物が汚損するリスクがあります。この場合
は直接的に被害が発生し、賠償責任を負う可能性があるため、迅速な対応が求められます。
また、店舗での商品管理が原因なのか、メーカー責任であるのか、早急な事実確認とメーカ

一との協議が必要になります。

いずれの場合でも店舗への納品時や商品陳列時、売場をメンテナンスする際に注意すること
でリスクを回避することができます

【お客様からの商品の購入や陳列に関するクレームの対応ポイント】

- ポイント① 販売ルールは企業内でしっかりと共通認識を持ち、対応を統一する。
(変更する場合は特に注意)
- ポイント② 販売ルールをお客様に十分な周知を行う。
- ポイント③ 賞味期限や消費期限のある商品を陳列する際は、既存商品と新たな商品の前後入れ替えを行う。
- ポイント④ 破損品等の申し入れ時には、陳列棚を必ず確認しておくこと。また、お客様の汚損などの被害がないか確認しておくこと。
- ポイント⑤ お客様の申告は、受け止めながらも事実確認をしっかりと行う。陳列棚や店内カメラの映像も判断に必要な材料となる。

●悪質なクレーム・カスタマーハラスメント

正当なクレームであれば改善に繋がる貴重なきっかけですが、理由もなく不当なクレームや要求が行われた場合は毅然とした対応が必要です。

不当なクレームやハラスメントでは、「土下座しろ！、誠意を見せろ！、お金は払わない！」など大声で叫んだり、また、エスカレートして従業員に対して暴力を振るう恐れもありますので、複数の従業員で対応することがポイントです。

また、正当なクレームでも放置せず、しっかりと対応しないと重クレーム化やレピュテーションリスクに繋がりがかねない。

【悪質なクレーム・カスタマーハラスメントの対応ポイント】

- ポイント① 正当なクレームは真摯に受け止め早急に改善する。
- ポイント② 悪質なクレーム・ハラスメントには複数の従業員で対応する。
- ポイント③ 相手の言動や行為には、甘んじて受け入れることなく、明確に拒否の意思を示す。(イエローカード) それでも行為を継続する場合には、すべてをお断りする。(レッドカード)
- ポイント④ 警察に連絡して介入してもらうことも対応の一つ。
- ポイント⑤ 法的措置に備え、防犯カメラ映像や音声の記録も残しておく。
- ポイント⑥ すべてのにおいてカスハラに該当する訳ではなく、店舗としての対応に問題があり、怒鳴られるなどの場合には、カスハラとは言い切れません。あくまで限度を超え、社会常識を逸脱した場合と認識する。

ケーススタディ・事例解説（カスタマーハラスメント編）

ハラスメント事例（カスハラ）		
事例	カラーシャンプーを使用するも染まらない、定番の陳列場所が紛らわしいなどのお声を店舗、商品部、総務部、メーカーに複数回連絡し、毎回1時間を超えてお叱りと取扱いの中止を要求される。また、代金返金後も連絡の際にはその都度反社とのつながりを示唆される。	
対応	店舗	お客様のお声は尊重し検討するが、販売実績、商品政策の重要性など、自社の考えも伝え、必ずしもご期待に沿うことが出来ない旨を説明し、お客様からのお話も長時間に及んだが、最後まで感謝の意を伝えることでご納得いただけ、現状としては以降のご連絡はない状況。
	ポイント	・商品については、ある程度の均衡性や汎用性などを加味し製造されているが、必ずしも万人に合うものではない。 ・個人差はどのような商品にも存在する ・返品及び返金が完了した時点で、お客様が被った損害は原状回復したと判断される。 ・クレームは対応窓口を一本化し、他部署での対応は一切行わないこと。複数部署が対応することで、回答が変化するなどの新たな不手際が発生する。 ・意見と要求を見極める。意見には貴重なご意見として、要求には対応の可否を見定める。
解説	カラーシャンプーやブリーチ剤などは、使用する個人の髪質により変化するものと思われます。したがって、商品パッケージ又は使用説明書などにも明記されているものと思います。当然、使用する際には、使用者がこの説明書を自身で確認した上で、自己責任において使用する義務がありますので、商品自体に不具合や初期不良などがない限りは、店舗として交換や返金する義務は生じませんし、これを損害として賠償の責務を負うこともありません。ただし、製造段階で商品の成分に対し、本来使用されないはずの成分が混入し、使用者に損害を与えた事実が確認できたような場合は、製造者が賠償の責務を負う事となります。 まず、このケースで不当行為と考えられる点は、以下のケースと考えられます。 ①クレームの申し入れ先を店舗だけでなく、各部門やメーカーにまで問い合わせていること。ただし、店舗の対応が悪く話が進まないのやむを得ずという場合は除きます。 ②毎回、電話にて1時間以上の対応をさせること。 ③自身が反社とつながりがあるような発言がみられること。 ④商品自体の取り扱い中止要求を行なうこと。	

	まず、クレームの申し入れについては、店舗若しくは本部の一部署に限定させておく必要があります。これ以外に連絡が入った際は、一切取り合わずに担当部署以外では対応しない旨を徹底して伝える必要があります。これに応じてしまうため、連絡先を拡大し引っ掻き回されるような事態にもなります。 また、長時間の対応を強いられるのであれば、これ以上の対応はできない旨を明確に伝えることです。業務が停滞しているということで、暗に業務妨害と伝えることです。もちろん、業務妨害に気付かないこともあります。対応者側が迷惑しているという意思を伝えない場合は、長時間対応を企業側が容認しているととられかねません。同じことを繰り返し長時間に亘り、何日も継続されるのであれば、ここに時間を割くこと自体が店舗ロスといえます。これは、立派な迷惑行為に他なりません。 自身が反社と繋がっていると示唆するような言動は、その昔よくみられましたが、この発言により相手に恐怖を与えて、自身の言い分を飲ませよう、自身が優位に立とうという手段になります。このような場合はまったく気にする必要なく、「それは、何をおっしゃりたいのですか？」などと切り替えて対応することも必要です。そこで、もし、反社の名前を出し威圧、脅迫、強要してくるのであれば、その場で「そのような事を言われるのであれば、怖いので警察に相談（通報）します」として、対応を終了しても問題ありません。脅迫を用いた要求行為は社会通念上認められることはありませんので、実際に 110 番通報しても問題ありません。 さらに、商品の取り扱い中止要求については、当然、従う必要はありませんが、相手はあくまでお客様ですので、「貴重なご意見として参考にさせていただきます。ありがとうございました。」と対応し、終了にさせるべきです。取り扱い中止にするかしないかの回答を出す必要はありません。あくまでご意見を頂いたというだけの話です。尚、今回のケースにはありませんが、「従業員を解雇しろ！」や「教育マニュアルをみせろ！」などと言われるケースも多々あると思いますが、解雇権はお客様にありませんし、教育マニュアルは社内の機密事項であるため見せることはありません。このようなことから、なぜ断ることができるのか？という理由をもってお断りするという対応も必要です。「断らない＝容認している」というロジックにならないようにすることです。 義務のない無理難題には、できませんという姿勢を明確にみせることが必要であり、不当要求者に勝つ必要はありませんが、負けない対応を身に付け実践していくことです。
--	---

トラブル事例対応ポイントについて 「内部・取引先不正編」

ドラッグストアの不明ロスには換金目的と考えられる大量窃盗や万引が大きな原因の一つですが、従業員による不正や管理上のミス、取引先業者の不備・不正も原因として挙げられます。

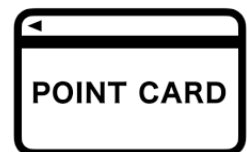
社内不正は企業または店舗等の内部だけの問題ではなく、故意によるポイントの不正取得などでお客様に損害を与えるリスクもあります。また、ポイント付与では意図しない業務手順のミスでお客様が不審に思い、企業の信頼を失墜させるリスクもあります。

接客や業務に関する研修だけでなく、コンプライアンス研修の実施も未然防止のポイントです。

1. ドラッグストアにおける主な内部・取引先不正

●ポイント付与に関するトラブル

- ・業務手順ミスでポイントが購入内容と異なる表示がされる。
(手入力でポイントを入力、レジの操作手順ミスなど)
- ・従業員が故意に自分にポイント付与されるように操作する。
- ・従業員が知人に対して規程以上のポイント付与を行う。



●店舗内商品の万引きや納品に関するトラブル

- ・店舗スタッフが店内商品を購入せずに万引している。
- ・納品時や棚卸時の商品持ち出しや入力ミス等によるロスの発生。
- ・納品、検品終了後に業者が売り場陳列を行う際に間引きして陳列し不正取得した商品を転売する。
- ・従業員と不審者が結託しカゴ抜けを行う
- ・従業員によるレジでの過小操作による結託不正
- ・廃棄レシートを使用し返金操作により金員の不正取得



●売上、現金等の金銭に関するトラブル

- ・売上金額と異なる金額で現金輸送を行う。
- ・レジの不正操作（空打ち）等による商品または金銭トラブル。
- ・事務所からレジに現金を移動する際に現金が抜き取られる。
- ・過不足金の処理を勝手に補填し帳尻を合わせる。



2. 内部・取引先不正編に対する店舗での対応ポイント

1) 共通ポイント

意図しないミスによるロスは、しっかりと業務手順のマニュアル化やオペレーションの研修を行うことで未然に防ぐことができます。しかし、悪意をもって故意に行う内部不正も少なくはないのが現状です。

接客や商品知識等の営業に関連する研修だけでなく、規範意識の醸成やコンプライアンス

に関する教育も行う必要があります。また、防犯カメラ等は売場だけでなく、レジ周辺やバックヤード、スタッフの休憩室等に設置するなどの対応も必要です。企業・店舗を守るだけでなく、一方ではスタッフを守ることに繋がります。

【共通の対応ポイント】

- ポイント① 規範意識の醸成、コンプライアンス研修も忘れずに実施する
- ポイント② 防犯機器・システムも活用する
- ポイント③ 私物の管理方法を見直し不正し難い環境を作る
- ポイント④ 出退勤時の持ち物検査により不正持ち出しを未然防止する

2) 個別ポイント

●ポイント付与に関するトラブル

購入後のレシートでポイントが正しく付与されていないことが判明するケースがあります。簡単なレジ操作のミスであっても、お客様の信頼に直結する内容であり、企業と店舗の信頼を失墜させる恐れのあることでもあります。大きな事象が発生する前には小さなヒヤリハットが存在することを忘れてはいけません。

また、故意にお客様のお買い物を悪用してポイントを搾取する事例も少なくありません。ストアカード、様々なペイメントが当たり前になっており、どの企業にも発生するリスクがありますので安心・安全な店舗づくりには注意が必要なポイントです。

【ポイント付与に関するトラブルの対応ポイント】

- ポイント① イージーミスが店舗の信頼を失墜させる恐れがある。レジ操作は慎重に。
- ポイント② 大きな事象が発生する前には小さなヒヤリハットが必ず存在する。
- ポイント③ 絶えず冷静な判断を持ち焦りは禁物。

●店舗内商品の万引きや納品に関するトラブル

店内商品を不正に取得することは内部不正の位置付けでもれっきとした犯罪です。最初の段階で見逃すと常習化かつより悪質（数量、金額）化することが多いので、日常的に意識して管理・確認していく必要があります。

内部不正の起こる要因は、不正のトライアングルとよばれる「動機」「機会」「正当化」の三要素が揃った時に行われるといわれています。企業や店舗としては、最大限「機会」を与えない環境作りも必要です。

【店舗内商品の万引きや納品に関するトラブルの対応ポイント】

- ポイント① 内部不正でも商品の不正取得は刑事事件なり得る重大な問題
- ポイント② 不審に思ったら防犯カメラで確認。悪質化する前に対応すること
- ポイント③ メーカー担当、配送業者は、あくまで他社の人間であり動機や機会があれば不正に手を染める可能性がある。

●売上、現金等の金銭に関するトラブル

金銭の数え間違いを隠蔽するため、自身で補填することなどが想定されます。簡単なミスが原因と考えられますが、曖昧な対応をすることで「バレない」という意識が生まれ、横領等への重大な事件に発展する恐れがあります。複数名によるチェック体制等、しっかりと企業ルールを定めた運用が必要です。

【売上、現金等の金銭に関するトラブル】

- ポイント① 企業ルール（2重チェックなど）をしっかりと定めて運用すること
- ポイント② 店舗だけの問題ではなく、本社でのチェック体制も必要
- ポイント③ 運用ルールを策定した後は、ルールが適切に運用されているかモニタリングを行う。

ケーススタディ・事例解説（内部・取引先不正編）

内部不正		
事例	・ 訪店の際、A 社員から店長がパンのお金を払わないで食べているようだと言われ、相談を受ける。 ・ A 社員と私（上長）で防犯カメラ映像の確認を行い、店長がパン売り場でパンを触っている所を確認。 ・ 窃取した様子ははっきり確認できなかったが、場所から『ランチパック』の販売履歴を調べ、実績はないが在庫 1 個が減っていることを確認した。	
対応	店舗	・ 防犯カメラ画像やスタッフの話からも不正を行っている可能性があるため、店長と私（上長）で面談を行う。 ・ お昼に食べるパンなどを窃取していたことを認める。 ・ シフトから、いつ何を取ったかを 1 品ごとに書き出し、合計 69 個 8,354 円の窃取を確認しました。
	ポイント	・ 内部不正の典型的な事象。内部不正の中でも、日常生活に必要とするものを窃取する事象が多く見られ、最初の段階で見逃すと常習化且つ拡大化（金額の増大）に繋がっていくケースが多くみられるので、日常の管理監督は厳に行う必要があるといえる。 ・ 内部不正という位置付けで言われるが、正式には窃盗罪になるので、刑事事件になり得る重大な犯罪行為といえる。 ・ コンプライアンス意識の啓蒙教育などを実施する必要がある。
解説	不正の始まりの多くは、軽微なものに対する不正から始まり、不正に成功し味をしめて満足し、行為を継続することとなり、いつしか大きな不正をはたらくようになり発覚します。発覚した際には、積み重ねた不正の数から莫大な金額に膨れ上がるというケースが多いのです。したがって、できるだけ早い段階で発見し、行為の中止をさせることが必要です。 また、不正には「不正のトライアングル」という学説があり、不正が発生する時には「動機」「機会」「正当化」という 3 つが揃った時、不正が行われるというものです。例えば、「買いたいものがあるが高価で手が届かない」「ギャンブルで借金をして毎日の生活に苦慮している」など様々な動機が存在します。そこで、店長など管理職、自身だけに任せられているなどの不正に有利な条件があると、不正を実行してしまいます。さらに、もう一つの背景として自分勝手な考えがあり、「私はいつも苦労ばかりして、安い給料でこき使われている。これぐらいはボーナス代わりに少しくらいもらってもいいだろう！」などと、自身が被害者であるかのように、不正自体を正当化して考え犯罪に手を染めるということです。もちろん、すべての不正がこのトライアングルに当てはまるとはいませんが、分析してみると当てはまるケースが多いということです。	

本ケースでいうと、なぜパンを窃取してしまったのか動機が分かりませんが、継続することで被害額が膨らんでいきます。1 個あたり 100 円前後でしょうから、8,000 円を超える不正額をみると、日常化していたと考えられます。ここに店長という立場、店を管理するという立場から店舗内を自由に動くことができ、コーナーごとの担当に関係なく商品を扱っても不思議はないという「機会」が存在しています。最後に店長はどのような弁明をしたのか分かりませんが、正当化が存在していたのかもしれませんが。

まず、内部不正については非常に難しい犯罪行為になりますので、取扱いには十分な注意を払う必要があります。今回は、防犯ビデオから行為者が対象となるコーナーで商品に触れているという映像、在庫チェックした際に在庫が合わないという事実のみです。この状況で、今回は自ら不正を認めていますので発覚しましたが、一切認めないというケースもありますので、非常にスレスレの対応をされたと思います。

本来であれば、今回の画像確認や在庫チェックにより容疑者を絞り出し、要注目人物としてマークした上で、次の機会に確実に窃取したという証拠を掴むことや、現行犯として抑えるという手段を取る必要があります。今回のケースは「取り調べにより自供した」ということになりますので、従業員でしたのでよかったのですが、外部犯であった場合は、本来はやってはいけないケースで企業としてリスクの高いケースです。ただし、内部犯行とはいえ今回のような対応は、お勧めしません。万一、行為者が否定した場合には、証拠もなく犯人扱いされたということにもなり得ます。

次に、被害品の処理については、飲食してしまったものは戻りませんので、本人の自供により遡り被害品を特定して金銭弁済をして頂くほかありません。その際には、本人に認めてもらった内容を書面に残し、同意書として署名してもらうことです。後々になって知らないなどと言い出す可能性もあります。

内部不正とはいえ、立派な犯罪行為により店舗として被害を負っていますので、警察に被害届を出すか、出さないかは本部への相談を行い進めるべきと思います。一般的に、被害届は出さずに始末書、弁済合意書などを取り交わし、進退の処分を行い終了となりますが、極力、弁済は一括でして頂くことです。

最終的には、懲戒解雇処分になると思われますが、この時一部門だけで協議し決定するのではなく、会社として判断したという事実を残しておく必要がありますので、賞罰委員会などを開催し、議事録を残した上で就業規則違反として、罰則規定に従い処罰するという流れを踏んでおく必要があります。一部門の協議だけでは、この流れに則った処罰は出せません。端的にいうと、公正な裁判を開いて裁定を下すということです。何の規則に違反し、何の罰則規定に該当しているから処分するということです。ここを正しく処理されない企業が多いようです。

このケース、業界を超えて非常に多く発生している内部不正ですので、店舗のトップを律するのは本部でしかありませんので、本部スタッフも店舗視察の際に行う監査項目に入れておき、不正を取り締まるのではなく、起こさない店舗作りと企業体質の構築を目指していくべきです。

問い合わせ先、改訂履歴

●問い合わせ先

一般社団法人 日本チェーンドラッグストア協会 サポートセンター
〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜 2-5-10 楓第2ビル4階
TEL : 045-474-1311 Mail : sec@jacds.gr.jp

●改訂履歴

第1版：2022年9月27日制定	
第2版：2022年10月28日制定	ストーカー行為編を追記
第3版：2022年11月28日制定	転倒・設備事故編を追記
第4版：2022年12月19日制定	カスタマーハラスメント(カスハラ)編を追記
第5版：2023年1月27日制定	内部・取引先不正編編を追記

参考資料

カテゴリー別店舗におけるトラブルに関する事例対応集

1) 店舗におけるトラブル対応事例	詐欺行為編	25
2) 店舗におけるトラブル対応事例	ストーカー行為編	29
3) 店舗におけるトラブル対応事例	転倒・設備事故編	33
4) 店舗におけるトラブル対応事例	ハラスメント編	38
5) 店舗におけるトラブル対応事例	内部・取引先不正編	43
6) 店舗におけるトラブル対応事例	その他	45

1) 店舗におけるトラブル対応事例 詐欺行為編 (1/4)

s	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	POSAカード 詐欺の未然 防止	・店員の気の利いた対応で未遂 ・被害者は男性高齢者 ・男性高齢者が来店し、店員にPOSAカードを50千円の購入を要求 ・店員が不審に思い男性高齢者に質問したところ次の回答 ・「メールで携帯電話の利用料の督促が届き、メールに記載された電話番号に電話したら『ドラッグストアで50千円分のPOSAカードを購入し、カードに書かれたシリアルナンバーを教えてもらえば解決する』と説明を受けた」	・店員が警察通報 ・警察官が男性高齢者に詐欺である旨、説明し未然防止 ・警察によるとコンビニでよくみられる手口とのこと ・ドラッグストアを悪用した手口が広がってきている表れで警察から注意喚起するとのこと
1	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
	・店員に勤が働き、機転の利いた支援ができるかが決め手 ・他社事例等で詐欺の手口、特徴を知ることがポイント ・上手に支援の声掛けができるよう練習することもポイント ・顧客の様子などから不審点を見つけることが大事 ①POSAカードなどの金融商品 ②一般的な販売時の相場と比較して高額な購入 ③たまにしか売れない商品 ④商品が想定した顧客年齢層と購入希望者がマッチしていない (お年寄りがゲームカードを求めるなど) ⑤買い方を迷っている、短時間に何度も購入する ・リスクセンスとは、簡単には「目の前の事象に対し危機を想定する能力」である。 ・この不審を気にせず、言われた通りに実行していると被害を受けてします。 ・普段と違う対応を強いられる事や、普段と違う人、性急且つ理由なき指示の変更、指示系統以外からの要望等には要注意が必要と考えるべき。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
2	POSAカード 詐欺の未然 防止	・店員とSVの気の利いた対応で未遂 ・不審者 (女性) から店舗に電話あり。 ・「私は本部の社員で、POSレジシステムのアップデートの仕事をしている。店でPOSAカード30千円分の売上を立て、そのカードに書かれたシリアルナンバーを読み上げてほしい」	・店員は一旦、疑いを抱かず処理を開始 ・処理を進める中で不審を感じSVに相談のうえ詐欺と判断 ・会社で再発防止の業務案内を発信
	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
	・店員に勤が働き、機転の利いた支援ができるかが決め手 ・他社事例等で詐欺の手口、特徴を知ることがポイント		

1) 店舗におけるトラブル対応事例 詐欺行為編 (2/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
3	高価格帯育毛剤の返金・交換詐欺	顧客から「リアップX5を買ったが液漏れした。今日中に郵送で良品を送れ」とクレーム	- 店員が不審に感じSVへ状況を報告、詐欺と判断 - 同日、他店舗でも同じ不審電話があり、購入履歴を聞いたら切電されていた - 会社は、同種の詐欺事案予防のため、商品不備はメーカーと連携する方針を決定 - その後、顧客から連絡は無し
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
- 顧客の言い分を信じず購入履歴の確認を徹底すること - 他店舗で買った商品を使った返金詐欺、ゴミ箱から拾ったレシートを悪用した詐欺事例もあるので注意 - 商品特性を知っておくことも不審点を判別するときのポイント (箱入り商品は工場で箱詰めするため液漏れの可能性は低いなど) - 交換、返金に応じるときの既購入商品の回収を徹底			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
4	釣銭詐欺	- 商品462円の支払時、1万円札を出した。 - 釣銭に誤りがあるとクレームをつけ、返品を要求。 - 店員が動揺した隙に5千円札をポケットにしまい詐欺	お客が返品を急がせたため、通常のレジ点検業務を行わずに、言われるがままに対応
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
「私は急いでいる、待っている時間はない」は詐欺の常套手段である。急いでいることを理由として、調べさせることや第三者に相談させる暇を与えないためである。 - どのような時にも、事実確認は欠かすことができない。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
5	処方箋詐欺	- 医師が処方日数を二重線と押印で変更しているが、その上から患者自身で二重線を引き日数を変更。 - 薬は30日分で渡したが、正しくは28日分であった。	- 保健所を通じて薬務課から、損金の請求は処方箋が無い薬分の請求になるため不可であり、警察に被害届を出すよう指示を受けて発覚。 - 警察に被害届を提出。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
処方箋調剤に関しては、調剤過誤の原因になり得るため、実際に二重線を入れた医師に確認を取ることが重要。			

1) 店舗におけるトラブル対応事例 詐欺行為編 (3/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
6	返金詐欺	・別店舗での事例を手配書にて共有しことで未遂、起訴 ・「眠くならないと案内を受けた花粉症の薬を飲んで、車両を運転したら眠気を生じた、誤った案内をしたのだから返金対応しろ」。 ・医薬品の効能効果、使用方法の説明を悪用して返金を請求する手口	・手配書通りの要求のため警察に連絡、詐欺事件として立件され起訴となった。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・明らかに効能違いの薬を説明の上で販売したものであれば、返品も致し方ないと考えられる。 ・普段から医薬品販売時の適切な説明を行うことがトラブルを未然に防ぐために重要。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
7	返金詐欺	・先月、妻がワインと間違えてウイスキーを購入した、レシートはないが返金してもらいたいとの申し出。	・先月、同一商品の販売実績があったため返金対応した。 ・翌月にも、同じ申し出があったことから不審に思い警察相談するも、事件化は難しいとの判断に至り、以後来店で通報するよう指導を受けた。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・返品ルールは基本的に当店で販売した事実を明確にすること。] - 又は、お客様に立証して頂くこと。 ・立証責任は申し立てる側に課せられる責任になるので、レシートの提示又は店舗から開示要求は極めて妥当な行為。 ・店舗での販売はクーリングオフ制度の対象外である。自身で商品を選択し、自身の意思で購入している事が前提なので、これに対する店舗側での返品義務は法的には発生しないと考えられる。 ※商慣行や企業の方針に基づく返品対応を否定するものではない。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
8	返金詐欺	・健康食品の盗品持ち込み、レシート紛失返金詐欺	・販売履歴をその場で確認、販売データが無いため返品を受け付けない旨を返答。 ・近隣店舗に連絡し注意喚起
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・返品詐欺は、高額貴金属品等の商品でよく発生する案件だが、盗品や偽物を持ち込んでの返品返金詐欺も非常に多い。 ・基本通りの販売確認が取れないもの、不審物に対する対応はすべきではない。本件の対応は基本を守った見本的対応である。		

1) 店舗におけるトラブル対応事例 詐欺行為編 (4/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
9	消火器点検 (交換)詐欺	・ 消火器点検を装った複数人が勝手に店内で作業を始める	・ 作業をストップさせ、本社に確認、業者への依頼が無いことを伝え防止 ・ サインを求められるが拒否し撤収してもらったのち近隣店舗に注意喚起
	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
10	返金詐欺	・ 年末贈答用に購入した箱ビールの中身が破損していたと電話での連絡、贈答先に恥をかいと声高に誠意を求められる	・ 箱の中で起きた事例のためメーカーに連絡するよう依頼も購入先である当店に対応する旨を強く要望 ・ 陳列による破損の因果関係が不明のため、あくまでメーカーに連絡するよう依頼を続け、最後は電話を切られ終了
	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
10	・ 破損クレームだが、ポイントは判断はどこで破損したのかという点である。 ・ 店舗で破損したものを発送していれば、必ずその痕跡が残っているはずである。また、破損商品を回収し状態を確認することで、落下させた形跡等も確認できる重要な情報を得られる。 ・ まずは販売確認を行った上で商品の回収を行うことが先決です。 ・ 今回は、贈答先に届いているので、一旦、店舗で対応し商品交換対応がベターと思われる。(※販売確認が取れば) ・ また、どの配送業者を利用しているのかも調べる必要がある。配送段階で破損させてしまう例は多数ある。その場合は、店舗と配送業者のどちらが対応するかは、内々の話でお客様には関係ないことである。 ・ 明らかにご迷惑をお掛けしている状況であれば、終息に向けて迅速な対応を行う事と並行し、配送業者と店舗で賠償協議を行うことである。		

2) 店舗におけるトラブル対応事例 ストーカー行為編 (1/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店舗での付きまとい、待ち伏せ	・特定の女性スタッフに執拗に話しかけ、対応を迫る ・特定の従業員へ繰り返しクレームをつける ・通勤時のスタッフを待ち伏せして声をかける	・店舗での被害を時系列で記録＋防犯カメラ映像の保管 ・法務部へ相談を行い、警察へ報告を行った ・法務部 課員が店舗に訪店し、状況を現地で確認 ※引き続き対応を注視している
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
1		・来店客への制限は難しいが、来店はあくまで商品購入が前提であるため、購入なく来店しナンパのような行為は、迷惑行為として明確にお断りすべきである。 ・「よく来るお客様だから…」という思考にもなりがちだが、よく来るお客様だからこそストーカーになる訳である。 ・ストーカー行為の対応では、対象者にハッキリと被害者側の意思を伝えることが大前提であり、伝えなければ行為は止まらない。 ・今回のケースで“スタッフを待ち伏せ”という点は、明らかに付きまとい行為と言える。 ・その他の行為については、ストーカー行為というよりも、それぞれの内容に対する個別対応で解決することが望ましい。	
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店舗での付きまとい	・すれ違いの際などに、女性スタッフにボディタッチをする ・レジでスタッフの手を触り、つねるなどの行為を行う	・被害にあっている状況を防犯カメラ映像で保存 直接、該当のお客様へは口頭で注意を行っている。 ・法務部へ相談を行い、今後の対応を検討中
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
2		・この行為は、明らかな暴行と言えるので、即時警察対応でも問題ない。 ・電車等の公共交通機関内で行われた場合、痴漢として警察に訴えられる内容である。 ・当該顧客に対して、厳重注意する必要がある、見逃すことでエスカレートする可能性もある。 ・注意を聞き入れないのであれば、店舗としてお客様と認めないという判断も必要。 ・お客様の安全・安心な店舗作りを行うのは当然だが、同時に従業員の働きやすい環境作りも重要な問題である。	

2) 店舗におけるトラブル対応事例 ストーカー行為編 (2/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店舗での付きまとい、物品供与、尾行	・必要以上に話しかける、手土産を持参 ・退勤時に車で尾行される ・車が付いてきていると感じていた為、迂回しながら保育園に到着したが車がついてきている事を確認した。	・来店時は該当スタッフにバックヤードで待機させる、他スタッフが対応をするなどした。 ・上長へ今回の件を報告し、警察に相談するよう指示があったので相談した。 ・警察から、冬頃からの内容と今回の尾行についてお客様へ注意し、店舗へは来ないように伝えてもらった。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
3		・話かける行為は内容により判断が難しいが、店外での“待ち伏せ”“追っかけ”はストーカー行為に該当すると考えられる。 ・この場合は相手の氏名、車種、ナンバーなどを控えて警察相談すべき。 ・お子様のお迎えまで付きまとわれたことにより、お子様への不安も覚えたはず。また、ご自宅まで明らかになった場合は、更なる不安に満ちた状態に陥る。従って、今回の取られた対応は適切な対応と言える。 ・手土産を頂くのも避けるべき。対象者は“自身の気持ちを受け取った”という勝手な思考になりがちで、受け取るか否かで判断しているケースもある。 ・受け取った場合は、その後に進んでくると考えられるので、お客様との関係には一線を引いておくという考え方が必要。 ・常連のお客様は、今は関係が良くとも、関係が悪化した場合、今までの関係すべてを悪い方向に話し始める。 ・例えば、「こちらは客なのに、このような対応をし続けられた。今まで我慢してきた」など、自身の都合の良いことにすり替えられる。 ・従って、常連のお客様は大変有難いお客様ではあるものの、一番怖いお客様であるのが本質である。	
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店舗での付きまとい、物品供与、尾行	・60歳くらいの男性客。特定の女性スタッフにしつこく話しかける ・従業員宛で店舗に布団、楽器、卑猥な内容のハガキやアダルト写真在中の封書が届く	・同男性の使用車両ナンバーを情報提供していたこともあり、相談した翌月にはストーカー規制法で逮捕。 ・罰金30万円と1年間の接近禁止となった。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
4		・明らかに店舗及び特定従業員に対する迷惑行為、ストーカー行為であり、事前に警察相談していたのが功を奏した結果である。 ・警察は被害届で利用するだけでなく、相談という形で利用することも重要になる。危険を感じる場合だけでなく、この先のリスクが想定されるのであれば、迷わず相談を行うべき。 ・送り付けについては、受け取り拒否という手段があるが、受け取ってしまった場合は、配送伝票の送り主なども確認しておくこと。被害相談時に警察に届けるようにした方が良い。	

2) 店舗におけるトラブル対応事例 ストーカー行為編 (3/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
5	店舗での付きまとい	・ 学生時代にSNSで知り合った男性、分かれるなら、交際期間中に使った1000万の半分を要求	・ 男性へは警察から警告を行い、女性スタッフは110番登録した他、他県へ配置換えを行った。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・ 従業員のプライベートに起きた案件であり、店舗として対応する必要はないが、男性が店舗に押し掛けているので、迷惑行為を理由として退店して頂くと言う対応で問題ない。 ・ 本件は女性に対する500万円の請求だが、男性が女性に対し自らの意思で提供したものであれば、損害を被ったということにはならないと考えられるので、500万円の返還要求は通らないものと考えられる。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
6	店舗での付きまとい	・ 面倒なクレーマーであったため、同男性客の対応は女性店長が対応することとしていた。 ・ また、従業員に迷惑がかからないようにとの思いから、業務時間外、店舗外での対応にも応じていたところ、好意を持たれ、つきまとわれるに至った。	・ 勤務場所を異動させたものの、同男性は近隣の店舗に対して、異動先の問い合わせを執拗に繰り返し、耐えかねた従業員が教えてしまったことから、県をまたいで、さらに異動させる措置をとった。 ・ 警察相談も行い、警察官から注意を受けると姿を見せなくなるものの、1年くらい後に再燃するという3年に渡って対応した事案である。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・ この対応は根本的に考えを変える必要がある。ストーカー行為を行う者は個人としての付き合いを目的としているので、業務時間外での対応は組織を離れた形で個人対応していることになる。従って、このような者には好都合となる。 ・ 顧客対応の観点から特別な対応を特定の顧客のみ行う行為は、他の顧客との平等性・公平性に欠ける対応になり、顧客自身も自分は特別な顧客として認識してしまうため、要求がエスカレートする可能性を秘めている。 ・ その後の対応も個人情報教えてしまうというストーカー行為を助長するような事を敢えてしている。 ・ 基本は、接触を持たないことが必要である。店舗に相手が現れた場合は、対象のスタッフを事務所やバックヤードに移動させることや、店舗異動で接触させないということが必要。		

2) 店舗におけるトラブル対応事例 ストーカー行為編 (4/4)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
7	店舗での付きまとい、物品供与	- 特定の女性従業員の出勤時のみ来店、プレゼント手渡し、長時間の会話など。 - 女性従業員不在時は他従業員にシフトを聞き出そうとする。	- 店長、エリア長が警察に相談、店舗見回りを依頼。 - 店舗では該当のお客様来店時に作業割当を変更し後方作業、何かあれば社員対応
	対応ポイント (SPNのアドバイス) - 来店されるのは致し方ないと言わざるを得ない。通常のお客様と同様の対応をするのが望ましいが、プレゼントはどのような理由を述べられても必ずお断りするべき。 - プレゼントはその人物を意思が詰まった物と理解できるので、受け取ったということは、意思が伝わったという証拠になり得る。 - 今回は受け取っているようなので、なおさら気があるものと誤解し長時間の会話が始まったものと考えられる。 - 他従業員にシフトを聞こうとしていたようだが、背景が分かっているなので、絶対に教えるべきではない。例えどのような理由が存在しても、教えなければならないという義務は発生しない。 「どのような理由でしょうか？何かお聞きになりたいことがございましたら、私がお聞きいたしますが？社内情報となるシフト等をお客様にお教えすることは致しかねます。ご容赦下さい。」などの対応がベターである。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
8	つきまとい、尾行	特定の女性従業員の帰宅時に複数回自転車で尾行される。	退店時ココセコム使用、店舗従業員と一緒に帰宅をするよう依頼対応。その後終息
	対応ポイント (SPNのアドバイス) - 尾行もつきまとい行為と言えるが、どの程度の頻度で行われているのかも断定する要素の一つと言える。 - 行為が行われた日付及び時間、尾行を気付いた場所からどこまで尾行されたか、相手の服装などの特徴を毎回記録しておくことがポイント。 - スマートフォンで撮影が容易にできるので、歩きながら自撮りのように画面を展開し、対象者をズーム撮影し記録するなど効果的。 - 一番やってはいけない事は、怖いからといって自宅に急ぎ戻ることである。自宅を知られてしまうので、知られた場合は尾行することなく、自宅で待ち伏せすれば良いということになる。 - この場合は一旦、コンビニエンスストアでやり過ごすことや、コンビニエンスストアの方に協力をお願いして警察通報しても良い。自身で通報しても問題ない。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
9	いやがらせ、迷惑電話	- 特定の女性従業員に対してのみわいせつな電話がかかってくる。 - 他従業員がでると無言のまま切られる	警察に相談をするとともに、当該従業員には電話を出さないよう依頼。その後被害報告がない状況
	対応ポイント (SPNのアドバイス) - 常連客によるケースが多いことや、電話が入る前に来店しているケースもある。一度来店し、存在を確認した上で店外から電話をするということになる。 - この場合、猥褻な言動を録音しておくこと。その後の警察対応となるが、どのような頻度なのか、どのような言動であるか等を警察に提出する必要があるため記録が重要である。 - 電話の時間や曜日などで相手がどのような人物であるのか想定はでき、同日付で来店されていたお客様の覚えがないか等も予想できる。		

3) 店舗におけるトラブル対応事例 転倒・設備事故編 (1/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店舗入り口での転倒事故	・店頭入口に置いてあった商品の在庫に足を引っかけて転倒し、顔・足・腕を打撲。 ・治療費と通院費などを請求したい。	・すぐに救急車で病院に搬送された治療費の負担に関して、店長とお客様とのやり取りで不備が発生したためお客様が不信感を抱き、二次クレームに発展、最終的に弁護士対応となった。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
1		・このケースは頻繁に起こり得る。焦点はどのような形で商品在庫を置いていたかになると思われる。 ・また、お客様自身にも自己責任ということも考えられるので、一概に店舗ですべて責任を負うというものではない。 ・ただし、身体が不自由なお客様も来店されることは想定範囲と思うが、それに関わらず歩行に障害が出るような置き方をしていた場合は、店舗過失割合は大きくなる可能性がある。 ・この商品存置は消防法も関わってくるので、事故だけでなくそちらも考えておく必要がある。 ・各企業では店舗での事故を想定して損害保険などにも加入していると思うが、場合により保険会社に相談しても良い。 ・この場合、店舗として過失について、保険会社の立場からアドバイスをもらえる可能性もある。※保険会社による	
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店舗入り口での転倒事故	・店舗入口のアスファルトに段差ができていた。躓いて転んでしまった。 ・店舗ではこういう時の保険には入っていないのか？きちんと修繕してほしい。	・お客様の体調をいたわり、応急処置を行う。 ・けがの容態を確認し、病院への受診勧奨を行う。 ・その後、お客様から「治療費の保険対応」に関して求められた。 ・店舗側の保険で対応を行った。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
2		・段差が施設の形状としてあるものであるか、何らかの破損が原因で放置されているのか。 ・元々の形状としてやむを得ないものであれば、施設管理の観点から注意喚起POP等があっても良い。 ・ただし、歩行者が自身の視認にて歩行していますので、自己責任であるとも言える。 ・破損段差を放置している場合は、善管注意義務違反となる場合も考えられ、怪我等に対する賠償請求を受ける可能性がある。すぐに改善できない場合は、POPなどで注意喚起しておく必要がある。	

3) 店舗におけるトラブル対応事例 転倒・設備事故編 (2/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店内での台車との接触事故	・従業員が押していた台車をぶつけられて怪我をした。 ・気には掛けてくれたが謝罪のみで連絡先も聞かれなかった。 ・今日になって痛みが出てきた、治療費を出してくれ。	・台車使用時に、お声を掛けしながら使用することを怠っていた。 ・その場の謝罪のみで済ませ、店長への報告を行わなかった ・後日になり発覚し、連絡が遅れたことにより重クレーム化 ・店舗にて事実確認を行い、最終的に店舗側の保険にて対応を行った
3	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
	・この場合にはお客様の状態を確認すること。怪我をしている可能性があるので“気遣い”が必要。この気遣い一つが、後々に大きく響いてくることが往々にしてある。 ・怪我の状況により、本人の意思確認により救急要請を行うことや、店舗に保管している救急箱等より応急処置の薬剤を選んで頂くことも必要。 ・注意が必要なのは、怪我をされた方の怪我の内傷は分からないこと、提供して良い薬剤であるかは判断できないことから、医師に任せることや、薬剤は自身で選んで頂くことでリスク回避ができる。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	転倒受傷事故	・お客様（おそらく70代女性）が当店駐車場内の車止めにつまずき転倒してしまいました。 ・当日責任者の社員がお客様のもとにいき確認した。頭を打ち出血もあった為にすぐに救急車を呼びました。	・ご家族から店舗に電話連絡があり「無事に治療を行い問題ない旨、また救急車を呼んでくれありがとうございます」とご連絡を頂いた。
4	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
	・大変良い対応である。お客様自身の不注意による自損事故と言えるが、発見した場合には、年配者ということもあり迅速な対応が必要である。 ・救急隊が到着までにやっておきたいことは、傷の部位確認と出血がある場合の止血、意識の確認として氏名、血液型、緊急連絡先の確認。そして事故や怪我に動揺している方が多いことから、冷静さを取り戻すために優しく、ゆっくりと声を掛ける対処も必要。 ・救急隊到着後には、聞き取った情報を提供すること。		

3) 店舗におけるトラブル対応事例 転倒・設備事故編 (3/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
5	転倒受傷事故	・店頭に出していたアルミポスターフレームが突風で飛んで70代位の女性のお客様にぶつかった様子だった。 ・お客様に声掛けし、痛みがある様でしたので、怪我の程度を確認しました。 ・靴下を脱いで確認したところ親指が赤くなっていた為、ひどくなるようでしたらこちらにご連絡くださいと名刺を渡し、お帰りになりました。	・怪我された方のご家族から電話があり、手当もせず名刺を渡して帰らされたと怒鳴られました。 ・病院に連れていくので誠意ある対応をしてほしいとの要望でした。 ・病院に付き添いに行く旨を伝え、了承いただきました。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・フレームが飛散し傷害を与えたことになり、全面的に店舗側の過失が問われると共に、お客様の言われる通りその場での医薬品提供や、病院への搬送も含めて何らかの対応が必須のケースである。 ・フレームが突風で飛ぶことや、落下することは容易に想定できるので、店舗としての安全管理が問われても致し方ない。 ・お客様の足にぶつかったようだが、万一、お子様の目に当たり失明の可能性ということもあり得る訳なので、安全措置を考える場合は「最悪のケースを想定し、最大の措置を講じる」という考え方が必要。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
6	カゴ車との接触事故	・空のカゴ車を移動中に誤って倒し、そこにいた女子中学生に頸椎捻挫を負わせてしまった。 ・この女子中学生は他県からサッカー留学しており、代表選考会に支障をきたすと、治療以外のところで問題が生じた。	・顧問弁護士対応としつつも、当事者面談は役員が赴いて行った。 ・対応の組み立てとしては、謝罪、現場検証、原因の説明、再発防止策、今後の具体的な補償をもって対応した。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・レアケースだが他でも発生している。他ケースでも同様に、JリーグJrチームへのテスト前に火傷を負わせたケースでは、当人の将来という問題が絡んでいた。 ・将来という不確実性を伴うもので非常に難しく、賠償は現在発生している損害に対する賠償、即ち障害を負わせた治療に関する賠償が該当すると思われる。 ・将来は算定できないので、被害者の方や弁護士先生を交えた示談交渉、和解金という形になるのではないか。 ・しかし、どのケースでも子供に与えた被害は、親からの追及は厳しいものになるので、このような事象を発生させない店舗作りが重要と考え、安全な店舗作りをどのように行うかが最重要課題と言える。 ・この程度の作りであれば“大丈夫だろう”ではなく、この作りで“どのような問題が発生するだろうか？”あらゆるリスクを想定した上で、リスクが成立しないことで初めて安全という考え方が重要。			

3) 店舗におけるトラブル対応事例 転倒・設備事故編 (4/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
7	風除室での転倒事故	・ 風除室で蜂駆除のため殺虫剤散布、レジ応援のためふき取りをせずに移動。 ・ お客様が滑り転倒、お怪我（打撲等）と衣服が汚れる。	・ 謝罪の上救急車を呼ぼうとするが拒否、後日ご家族から法的手段に出る旨連絡。 ・ 保険対応に切り替え治療費、クリーニング費用など支払いで示談
	対応ポイント（SPNのアドバイス）		
	・ 床が濡れているところにお客様が足を滑らせるというケースは相当数のケースがある。殆どは、雨が降っている時や、夏場の冷ケースからの水漏れ等が多い。 ・ 今回は、店舗としては運悪くと言わざるを得ないが、このような時に限って事故は発生するという事を絶えず踏まえ、日常の業務に取り組む必要がある。 ・ 事象当日の対応としては、救急車を拒まれたため終了ではなく、被害者に対する気遣いが重要となり、痛むようであれば病院に行って頂くようお願いするなどの一声が必要。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
8	駐車場での車への接触事故	・ 店舗駐車場にバックで駐車時、所定の収納位置からずれていた納品用カゴテナーに衝突しお客様の車に傷。 ・ 従業員の初動対応の不備もあり、お客様の保険会社への連絡を頑なに拒否、全て会社側に責任があり会社側で弁償する旨のご要望	・ 納品用カゴテナーが止まっており、且つ視界に入る大きさであることから過失割合が発生すること、保険対応には保険事故としてお客様からの申請が必要であることを説明ご了承頂けず、ご自身で修理されるとのご回答の後、現在までご連絡が無い状況
	対応ポイント（SPNのアドバイス）		
	・ この事象は駐車場内事故での一番多い状況ではないだろうか。今回のケースについては、店舗側にも責任の一端は存在していると思われる。 ・ 店舗側が管理するカゴテナーの不備ということになり得るかと思う。 ・ お客様は、当然店舗への賠償要求を行うことと思うが、自動車運転者には運転者責任が存在しており、車両を動かす際には周囲に注意を払い、自身の目で確認した上で始動しなければならない。 ・ 従って、過失割合としては店舗が全責任を負わないというのが通常かと思われる。 ・ しかし、店舗側の管理責任は少なからず存在しているので、駐車場内だけでなく店舗周囲についても、お客様に安全な店舗としてご利用頂くため、注意を払い店舗管理していく必要がある。		

3) 店舗におけるトラブル対応事例 転倒・設備事故編 (5/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	店内での転倒	・レジ前でお客様が転倒、救急車を拒否されご家族を呼んでほしいとの要望に応え行動。 ・お客様が立てないため、ご家族が近隣の医療機関に電話をし、車いすで搬送。その後骨折をしている旨お子様から連絡、誠意を求められる。	・当日雨等降っておらず掃除の時間も考慮し床が濡れているなどの状況ではない旨確認。 ・従業員聞き取り、防犯カメラ映像、医療機関にも確認の上、これ以上の対応は不必要と判断、営業部長、エリア長、警察OB、総務部よりお客様に説明の後連絡が途絶え終了
9	対応ポイント (SPNのアドバイス)		
	・よくあるケースだが、店舗として賠償義務の有無について、店舗としての瑕疵が認められるか？が判断の基準になる。 ・自ら転倒したことを装い、賠償要求する詐欺的行為を行う方もいる。 ・店舗として、安全な状況を保つ責任があれば、お客様自身にも自身の安全に注意するという自己責任もある。 ・店内で発生した事象であるから、全てを店舗に負わせることができるものではない。聞き取りや防犯カメラのチェックなどで、“事実確認”をしっかりとされたことにより、店舗の責務は果たしていたと判断できた。 ・このようなケースで詐欺行為に及ぶ人物が多いので、事実確認の重要性を再認識したい。		

4) 店舗におけるトラブル対応事例 ハラスメント編 (1/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
1	パワハラ	・精神科を受診しているだろう！と従業員に言われた。 ・自分は障害を持っており従業員に差別的な対応をされた。 ・店員に暴言を吐かれたので怒鳴り返してやった ※その後「裁判」「暴力団」等のキーワードを出し威嚇される	・毎日来る人物で女性従業員に対し執拗に話しかけたり、店内に居座る等 迷惑行為が頻発していた。 ・店舗従業員に対し「殺すぞ」の発言があったことから出入り禁止措置を講じることとなった。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・従業員からの暴言が事実であるか不明だが、これが事実であればあってはならない。お客様から酷い行為を受けたとしても、自らの行為も同様と取られてしまいかねない。 ・店内に居座る行為や、執拗に話しかける行為などは、迷惑行為として適宜注意し中止し、聞いていただけない場合は、迷惑行為として警察に介入して頂くのも一つの手段である。 ・出入禁止措置を言い渡すのであれば、警察を第三者として立会により言い渡すとよい。当事者間であれば、言った言わないの話になり得る。 ・また、相手が出入禁止を受け入れたとしても、嫌がらせとして再来店するケースも多々ある。 ・その際に相手を掴むなどの行為は厳禁。場合により、店舗側行為者による暴行とみなされる可能性があるため、その際は退店を促しながら警察に通報することが良い。これを考え、出入禁止措置を行う際に警察が介入しておくこと、警察の対処もやり易くなる。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
2	パワハラ	・店の前に座っていたら、品出し中の従業員に睨まれた。 ・店の前で母と一緒に座っていたら通行人がぶつかってきた。 ・その現場を見ていた店舗従業員がこちらを睨んできた。 ・「何で睨むんだ」と口論になり、店員が騒ぎ立ててきた。	・当時、該当のお客様は近隣の飲食店でトラブル（警察沙汰）を起こしていたことが判明 ・トラブルで発生したイライラを、店舗従業員にぶつけていたものと考えられたためすぐに警察を呼んだ。 ・警察を挟んで、その場で「出入禁止」を申し伝えた
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・店の前とあるが、敷地内であるのか、外であるのかで変わってくる。 ・敷地内であれば他のお客様の利便性が低下することを理由に排除することは可能である。 ・敷地外であっても、入店するお客様に障害があると認められる場合は、場所を移動していただくようお願いするなどの対応は必要。 ・ここでトラブルになる可能性があると思うので、警察に通報しておく方がベターな対応と言える。 ・飲酒状態にあるケースも多くあるので、十分に注意し対応すべき。		

4) 店舗におけるトラブル対応事例 ハラスメント編 (2/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
3	パワハラ	・店舗でアルコール消毒薬をお買い求めのお客様、会計後に又、商品を買おうとしたため、店舗従業員が指摘した所、「昨日は買えたのに対応が違う!」、「大勢のお客様の前で恥をかかされた!」、「頭を下げて誠意を見せろ!」	・事実として店舗ではマニュアルに基づいてお客様へ指摘を行ったため謝罪は行わず、事実をもとにお客様対応を継続。 ・「犯人扱いされた」「警察を呼ぶ」「納得できない」「責任者を呼べ」等、要求がエスカレートした。 ・最終的にはSVが直接、お客様のご自宅に訪問し謝罪対応を行った「点数制限に関してご理解とご協力をお願いいたします」「最初からそう言ってくれば・・・」 ※店舗でこの説明をしていないわけでは無いが、最終的にはこの説明でお客様からお許しをいただく。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・販売方法は各店舗の自由なので、お客様はこのルールに従う必要がある。これに従わない場合は、販売の拒否を行うことが可能となる。 ・ただし、ルールをお客様が認知していることが条件なので、お客様にどのように告知しているかが問題になる。販売時における告知も同様である。 ・「頭を下げて誠意を見せろ!」という発言は、明らかに不当な要求行為に該当する。謝罪を行うのは、店舗の判断により行われるものであり、謝罪を行うこと自体が誠意に該当する。 ・義務のない謝罪という行為を要求しているので、強要未遂に抵触する可能性が高いと考えられる。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
4	クレーム・カスハラ	・お客様が「マスクありますか?」と従業員に問い合わせを行った。 ・従業員が真顔で「無いです」と回答。アゴで売り場を案内された。 ・「マスクに関しては何も答えられません」と回答。「その態度は何だ!」	・「マスクが買えないから聞いているのに」、「あなたは何度も聞かれてうんざりしているかもしれないけど、私は初めて聞いているの」、「本社に文句を言ってやる」等、大声を出して店内で騒ぐ。 ・「あんたを首にしてやるんだから」店内で大声で騒いだ時点で警察に連絡を行った。 ・最終的にはSV、法務部と相談の上、こちらのお客様は出入り禁止となった
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・最初のお客様の問い合わせの際、どのような言い方をされたか不明だが、あまり良くない言い方をした可能性も考えられる。 ・従業員の態度について不明な点があるが、お客様の言い方が悪くとも冷静に接客すべき。 ・もし、従業員の態度が悪くお客様が憤慨したのであれば、カスタマーハラスメントの原因を作った従業員側に問題があると言える。 ・従業員側の態度に問題がないのであれば、致し方ないようにも思う。 ・いずれにしても、警察介入に及んだのは大事という判断であり、出入り禁止まで行っているのだから、介入させたことには良かったと考えられる。			

4) 店舗におけるトラブル対応事例 ハラスメント編 (3/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
5	クレーム・カスハラ	・レジにいたスタッフにロト6が当たったと話しかけてきて、おめでとうございますと対応すると手を握ってきた。 ・同じ方が、今度は別のスタッフに万歩計の売場を聞いてきたので売場までご案内する。 ・案内したところお客様よりいきなり、「ハグしていい？」と言われる。 ・突然の事で対応できないスタッフに対し、斜め前方より抱きつく。 ・その後、会計を済ませ退店する。	・両名から相談を受けた上長が警察へ連絡し、状況の説明含め相談する。 ・警察からもっと詳しく状況を確認したいとの事で、後日捜査依頼協力書の提出をお願いし上長立ち合いのもと防犯カメラを確認して頂く。 ・市の迷惑防止条例に抵触すること。後日被害届を提出した。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・元々従業員に触れることが目的として、ロト6や万歩計などの理由付けをしていたと思われる。お客様であっても、“ハグしていい？”は明確にお断りすべき。 ・このような方は、「ハグは挨拶」「嫌なら断れば」などと自身に都合の良い言い訳をしてくる。 ・このような行為はサービスとは言えず、ハグという行為は日本では習慣性はないので、許されるものではない。毅然とした態度でお断りすべき。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
6	クレーム・カスハラ	・70代の女性。買い物中に具合が悪くなり、店内で座り込むことが多いお客様。 ・救急車を呼んでも、病院には行くことを拒否し、自宅搬送となっている。 ・また、コロナ禍、マスクを持っているにもかかわらず、着用を拒否して店内をうろつく。	・以後も同様のことが起きるようであれば、入店お断り(出入禁止)を申し向ける方針とした。 ・なお、入店お断り(出入禁止)を申し向ける際には、きちんと理由を説明できるよう、事案概要を時系列で整理、防犯カメラ映像、音声データ等のエビデンスもしっかり整えておくこととした。 ・申し向けでトラブルになった場合は警察対応へと移行する。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・マスク着用は法令等により義務化されていないが、店舗施設における利用ルールとして義務化することが可能である。 ・その代わりに、ルールを店舗の見やすい位置に掲示し、お客様に認知させることや、店内放送で随時告知するなど告知が必要である。 ・従わない場合については、「当店ではこのようなルールになっておりますので、守って頂けないのであれば、残念ではございますが、他の店舗をご利用下さい」と、利用拒否をすることも可能(契約自由の原則)。 ・マスク着用はお客様自身を守る行為でもあり、同時に他のお客様を守るものでもある。 ・また、店内で座り込むなどの行為については、年配者ということもありますので、店舗としては怖い点ではある。 ・このお客様にご家族がいるなら、ご家族の方に同伴をお願いするなどの対応もいいのではないかと。ただし、わざと気を引くための行為であれば、迷惑行為と言わざるを得ない。			

4) 店舗におけるトラブル対応事例 ハラスメント編 (4/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
7	クレーム・カスハラ	・ 50代の男性。専用容器を購入して汲むアルカリイオン水を、持参した容器で汲んでいたのでお声掛けしたところ、窃盗、詐欺に該当するというのかと逆切れし、上の者を呼べということになった。	・ エリア責任者、副部長が対応するも、部長対応を要求。やむなく部長が対応して終結。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・ 給水の販売システムについて、男性がルールを知っていたのかが不明だが、そのルールを誰もが分かり易い位置に告知するという行為は必要である。 ・ 知っていながら行っている行為であれば、再度の利用方法をご説明した上で、ルールに則した利用方法でご利用頂くようお願いする必要がある。 ・ あくまで、ご購入頂いた方へのサービスという位置付けである。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
8	クレーム・カスハラ	・ 40代の女性。購入した風呂用カビ取り剤が、ビニールコーティングされていなかったことでこぼれ、服が汚れ、手の皮膚が荒れたほか、ペットのハリネズミの具合が悪くなったとの苦情。	・ ノズル部分が破損しており、初期不良の可能性が高かったことから、まずはメーカー対応。 ・ 服の汚れ、手荒れのほか、ペットの具合が悪いというのであれば、動物病院で治療していただき、それぞれの治療費をお支払いするか否かは別途協議することとした。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・ コーティングについては、商品自体の形状・作りの問題であるため、致し方ないと思われる。 ・ 事実確認の結果でノズル破損が判明したのであれば、お客様の被った損害に対する賠償の義務は発生すると考えられる。 ・ ただし、製造物責任であるか、店舗での保管に問題があったのか、破損状況より判断せざるを得ないが、お客様からするとどちらの責任であっても関係なく、どちらかが相談して賠償して欲しいという意見になると思われる。メーカーと協議した上で早々の対応が望ましい。 ・ また、損害に対しては当時の状況を確認し、手荒れや衣服の汚損であれば、原状回復となる対応が望ましく、ペットの具合については、本件が唯一の原因であるのか、不調の原因が本件である旨の立証をして頂く必要がある (※病院の診断)。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
9	クレーム・カスハラ	・ カラーシャンプーを使用するも染まらない、定番の陳列場所が紛らわしいなどのお声を、店舗、メーカー、商品部、総務部に複数回連絡、毎回1時間を超えてお叱りと取扱いの中止を伝えられる ・ 代金弁済後も都度反社とのつながりを示唆	・ お声は尊重し検討するが、販売実績、商品政策の重要性など自社の考えも伝え必ずしもご期待に沿うことが出来ない旨説明、お客様からのお話も長時間に及んだが最後まで感謝の意を伝えることでご納得頂け、現状その後のご連絡はない状況
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・ 対応通り“お客様からの貴重なご意見”として対応するのみで良いと考えられる。 ・ 個々の商品は、すべてのお客様に合うとは限らないので、一人のお客様のご意見は重要だが、イコール即対応はならないので、今回の対応がベスト対応と言える。			

4) 店舗におけるトラブル対応事例 ハラスメント編 (5/5)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
10	クレーム・カスハラ	・従業員の接客態度についてお叱りのご連絡、憶測も交え従業員の解雇を要望。 ・複数にわたり店舗の不備（清掃、荷出作業等）改善を要望	・状況確認後連絡、接客態度、店舗作業について謝罪、従業員解雇及び異動に関しては正当な要求ではないため明確に拒否、改めてエリア長から教育を徹底する旨をお客様に連絡してもらい終了
	対応ポイント（SPNのアドバイス） ・お客様からの貴重なご意見として、謝罪と御礼を申し述べるのみで、企業内の人事は、社外の人間に権限はないので、回答する必要はなく、そもそも義務もない。 ・ただし、事実確認の上で改善すべき点は真摯に受け止めて改善する必要がある。放置した場合は、レピュテーションリスクに繋がりがかねない。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
11	クレーム・カスハラ	・毎週電話で店舗のコロナ感染対策で改善要望、常に新たな要望とお叱りの電話が2ヶ月続く、そのたびに改善結果を報告するも店舗に確認に行き、最後は店長に対するお叱りを受ける	・改善を続けることで電話が来なくなり、現状その後のご連絡はない状況
	対応ポイント（SPNのアドバイス） ・コロナ禍で過敏になるお客様も多く存在していると考えられる。ただし、一人の考えに店舗運営が左右されるのも問題がある。あくまで、貴重なご意見として承り、店舗としてできる範囲で対応することで十分かと思う。 ・店舗の判断になるが、改善報告の義務まで課されるものではないと判断すべきであるが、2か月間に亘る対応は大変な対応で、よく対応されたと思う。		

5) 店舗におけるトラブル対応事例 内部・取引先不正編 (1/2)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
1	内部不正疑惑(レジ操作ミス)	・レシートに自分のポイントカードとは違う番号が記載されている。 ・従業員が不正取得しているのではないか？	・従業員がレジでお客様のポイントカード情報を確認するため、「売上登録画面」でカードを通し、そのままカード情報を取り消すことなく次のお客様の会計をしてしまった。 ⇒基本的なレジ操作マニュアルを守らなかったため発生
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・初歩的なミスによる事象と思われる。これにより個人情報漏洩には至らないものと思うが、不正取得と言われているので、不名誉な疑いであることは間違いなく、店舗の信頼に直結するものでもあるため、十分な注意が必要になる事象である。 ・間違えば様々な機器の操作ミスによる漏洩案件に繋がる可能性もあり得る。 ・大きな事象が発生する前には、必ず小さなヒヤリハットの存在があるので要注意である。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
2	内部不正疑惑(レジ操作ミス)	・前回まで〇〇ポイントたまっていたのに、いつの間にかポイントが減っている(増えている)不正があるのでは？ ・レシートに記載のポイントが「マイナス表記」になっている、店舗で何か誤操作があったのでは？	・サンプル品のJANコードがたまたまカード番号として認識されてしまった ⇒誤ってレジ登録されてしまった。 ・ポイント手入力の誤処理により発生
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・ポイント減少に対するクレームなので、事実確認を行った内容をお客様には説明する必要があり、減少した損害に対する回復措置と謝罪が必要となる。 ・イージーミスと言えるかもしれないが、お客様は不思議なミスと捉えるので、十分な説明とご理解を頂けるよう、謝罪を含めた対応が必要。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
3	内部不正	・「dポイントカード」を持っていないのに、レシートに「dポイントが付与されている」という記載があった。 ・私はお店のポイントカードは持っているが、dポイントカードは持っていないので気になった。 ・初めての経験で、気持ちが悪いので調べてほしい。という複数の問い合わせ有り。	・従業員が自分のdポイントカードを不正に通して、ポイントを搾取していた事実が判明した。 ・法務部、人事部へ連携し、事実確認を行い該当の従業員を懲戒処分とした。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
・このケースも多く存在し、内部不正として懲戒処分になるケースである。 ・お客様を巻き込み不正が行われる場合、店舗と企業としての信頼に直結することとなる。 ・被害を被ったお客様には誠心誠意の謝罪と、再発防止に努めることを約束し、被害となったポイントの回復をする必要がある。 ・ポイントを扱うすべての企業及び店舗で発生の可能性があり、従業員のコンプライアンス意識を向上させておく必要がある。 ・多くの企業では、コンプライアンス研修などを実施されており、企業として防止の観点で動いているのは明白である。			

5) 店舗におけるトラブル対応事例 内部・取引先不正編 (2/2)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
4	内部不正	・ 訪店の際、A社員から店長がパンのお金を払わないで食べているようだと言われ、相談を受ける。 ・ A社員と私（上長）で防犯カメラ映像の確認を行い、店長がパン売り場でパンを触っている所を確認。 ・ 窃取した様子ははっきり確認できなかったが、場所から『ランチパック』の販売履歴を調べ、実績はないが在庫が1個減っていることを確認した。	・ 防犯カメラ画像やスタッフの話からも不正を行っている可能性があるため、店長と私（上長）で面談を行う。 ・ お昼に食べるパンなどを窃取していたことを認める。 ・ シフトからいつ何を取ったかを1品ずつ書き出し、合計69個 8,354円の窃取を確認しました。
対応ポイント（SPNのアドバイス）			
・ 内部不正の典型的な事象。内部不正の中でも、日常生活に必要とするものを窃取する事象が多く見られ、最初の段階で見逃すと常習化且つ拡大化（金額の増大）に繋がっていくケースが多くみられるので、日常の管理監督は厳に行う必要があると言える。 ・ 内部不正という位置付けで言われるが、正式には窃盗罪になるので、刑事事件になり得る重大な犯罪行為と言える。 ・ コンプライアンス意識の啓蒙教育などを実施する必要がある。			
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
5	内部不正	・ 1万円以上の金銭過不足発生に対し、数え漏れの報告後、現金輸送車への渡し漏れが判明	・ 電子ジャーナルで全金種の移動明細を調査、金銭管理帳票と照合し、現場を確認。 ・ 結果、現金過不足に対し自ら補填をした事実が発覚。 ・ 監査室と連携し、初犯であることも考慮した上で就業規則に則り対応。
対応ポイント（SPNのアドバイス）			
・ 本件については、数え漏れというミスを隠蔽し自身で補填した状況ですが、理由の如何を問わず、企業のルールに違反した行為として対処が望ましい。 ・ 店舗の対応としては、詳細な事実確認により判明させており、その後の対応も就業規則に鑑みて対応していることから、妥当な対応がされています。 ・ 本件の端緒はイージーミスから展開されますが、店舗の対応が曖昧な対応をしていた場合、バレないという意識が芽生えた場合は、金銭の横領事件に発展する事にもなり得ます。 ・ 内部不正という位置付けの処理でもありますが、その反面では企業のルールに反した対応を行なっていることから、コンプライアンス違反でもあります。 ・ 店舗人員の関係もありますが、できることであれば金銭を扱う場合には、金銭の準備を行う者、帳票と現金の整合チェックを行う者、再チェックを行う者、などの体制を築くことで、不正の未然防止に繋がる可能性があります。あくまでも理想の話ですが、人の目で管理するのであれば、その目を変えることや増やすことです。			

6) 店舗におけるトラブル対応事例 その他(1/3)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
1	第3社通報を装った通報	・従業員の自作自演が疑われた案件 店長が従業員を店内で怒鳴りつけてる、パワハラでは？ ・店舗に対して「店長が店内で怒鳴っている」との申出 ・お客として「見ていて気分が悪い」「店内の雰囲気が悪い」 ※あくまでも、情報提供というニュアンスで問合せが入った	・店舗へヒアリング調査を実施した ・事実確認を行ったところ、社員同士の人間関係に問題が発生していた ・上長などと相談の上、SVからの直接指導必要な人事異動を行い問題解決の働きかけを行った
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・被害従業員によるお客様を装った通報と思われるが、社内改善として最終手段を取ったものであり、非常に苦しい状態であったように思われる。 ・本来であれば、内部通報窓口への通報が好ましいが、考え方によってはある意味で内部通報の可能性もある。 ・いずれにしても、企業としての対処を迅速に行い、早々の対処をさせている。店舗内で人間関係が拗れている状況から、加害者にどのような処分を行ったとしても、抜本的な改善には至らないように思われる。必ずシコリが残り、再燃する可能性を秘めていると言える。 ・人事異動により職場環境を変えるという対処はよく見られる。ただし、双方からのヒアリングはしっかりと行った上で、ハラスメントの認定を行う必要があり、一方(被害者)の意見だけを聞き入れる対応であった場合、必ず後々に同様の問題が発生する可能性がある。 ・被害者とされる人物が、実は自身の非を注意されたことに反発し、ハラスメントに転換し通報するケースもある。 ・今回のケースが事実であれば、店内において衆人環視の状態に怒鳴りつけているのであれば、パワハラに該当する可能性は高いと言える。 ・ただし、注意をしている行為は一概にパワハラとは言い切れない。その時の状況や理由は大事な要件となり得る。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
2	コロナ対応	・他の客が「ソーシャル・ディスタンス」を守らないのを指摘しない ・私は「ソーシャル・ディスタンス」を守っているのに他の人は守っていない ・店員なんだから、守っていない客にはしっかり注意をしる、不愉快だ	・実際に「ソーシャル・ディスタンス」を取りやすい環境になっていなかった ⇒お客様へのご協力依頼だけでなく、店舗の対策を見直す ・コロナ対策にお客様が敏感になっている。 ⇒お声を頂戴し、ご不快な思いをさせた事に謝罪
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・コロナ禍において、このような指摘は多く見受けられるのかもしれない。 ・感じ方は人それぞれ違うが、社会一般的に見てソーシャル・ディスタンス、マスク着用などは、至極、普通の状況になっているので、守るのが当たり前の風潮である。 ・店舗はこれを守らない人を注意しなければならない状況になっているが、政府として義務化・法令化していないので、注意し難いと思いがちである。 ・店内でのPOP掲示や店内放送などで注意喚起すること。各店舗でルール化(義務化・宣言)することで、来店したお客様にルールを順守した上でご利用頂くという義務付けができる。 ・ルールに違反する場合は「当店をご利用頂かなくても結構です」ということになる。非常に強いルールのように思われるが、人の安全と安心してご来店頂く店舗作りを目指すのであれば、そのような対処も必要かもしれない。 ・各企業及び店舗で決めるルールは、法令違反にならない限りは、自由に制定することが可能。施設自体の管理・維持についての責任及び権限は企業と店舗側に存在しており、販売に関しては契約自由の原則に則り運営されている。		

6) 店舗におけるトラブル対応事例 その他(2/3)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
3	押し込み強盗	・銀行入金時、両替時の強盗	・複数名での帰宅、 入金額をためない、 ・施錠、シャッターを中途半端に あけたまま営業はしない。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・押し込み強盗等は、日時を選ばずに発生するリスクがある。その中でも、年末年始には強盗事件が頻発するケース多くなる。 ・強盗を実行する場合、成功すること、捕まらないことを考えて実行するので、「下見」「内情の認識」「ルーティン」はキーワードになる。 ・下見をすることで、侵入口、逃走口、レジ、金庫室など位置関係を把握でき、犯行を短時間にして逃走することが可能となる。 ・内情を知ること、金銭が多い曜日及び時間帯を選定することができる。 ・いつも同じ時間に、同じルートで銀行に向かう等が把握できれば、実行に及ぶ場所なども想定することが可能となり、犯行に及ぶのが容易になる。 ・店舗を出て夜間金庫に向かうなどの際、閉店作業、最終退出などの際には、十分な警戒を行う必要がある。一番危険な時間帯とも言える。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
4	高齢者自動車誤操作事	・高齢者の駐車場での車突っ込み 事故	・バリカー、車止め設置
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・昨今では、高齢者による自動車事故が頻発している。 ・バリカーなどは、太いもので対処すると効果があるように思うが、アクセルの踏み方次第では折れて突っ込んでくると思われる。 ・駐車側の付近に配置する商品は、お客様が滞留しがちな商品を陳列しないこと、トイレットペーパーなどのクッション性の高い商品を陳列するなどの工夫は良いかもしれない。 ・万一の際には、人と壁・車両の間にペーパー類がクッションになれば、多少の保護にはなると思われる。		
No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
5	精神疾患をお持ちのお客様対応	・50代の女性。ごっそり商品を抱えてそのまま退店してしまうので、お声かけして警察に引き渡すも、精神疾患を持っており、治療中であることを理由に逮捕に至らない。 ・これが3度も続いた。また被害届を出すと、ご主人から取下依頼の書面が届き、ご主人対応もしなければならず、店舗では苦慮している。	・警察と相談の上、今後は入店した点で、ご利用お断りを伝え、退店いただく。 ・そこでトラブルになった場合は、警察対応へと移行することとした。その後、来店がなくなり現在に至っている。
	対応ポイント (SPNのアドバイス) ・実はこのようなケースは多く存在しているが、罪に問えないのが実情。 ・警察からの通達通り、入店を確認した時点で警察の臨場を求めることや、警察立会によりご家族の方に注意喚起頂く対応が望ましい。 ・注意しなければならないのは、相手の身体に触れて店舗より引きずり出す行為や、罵詈雑言を浴びせる言動などは、暴行や名誉棄損に問われてしまう可能性を秘めている。 ・要するに、店舗側又は一個人が罪を犯してしまうことになりかねない。弱者保護の視点も必要である。		

6) 店舗におけるトラブル対応事例 その他 (3/3)

No	件名	事案概要	店舗等が取った対応
	外国人窃盗グループによる大量万引き事件	・短時間(数分)で、医薬品、健康食品、化粧品などをごっそり盗んでいく。 ・エリアで数店犯行に及ぶと、予想外の県へと移動してしまい、なかなか警察の網にもかからない状況。 ・また、警察に逮捕されても、現行犯でないと、犯行を特定して起訴することが困難で、万引き犯罪に対する処理の問題に悩まされている。	・防犯カメラとその活用システムをいくつか試しているものの、これといった成果は得られていない。
対応ポイント (SPNのアドバイス)			
6		・外国人窃盗グループは日本に多数存在しており、現時点でも国内で犯行を繰り返しており、東南アジア系の男女複数での行動が主になっているようである。 ・手口も様々ではあるが、周辺2~3店舗且つ短時間で犯行を実施し、移動するという手口が多い。移動手段は、車両を利用しており、それぞれの役割により効果的に実行している。 ・犯行前には店内物色を行い、再入店し犯行に及ぶケースが多く、犯行はあっという間に終わるので、如何に不審者に気付くか、犯行後に気付いた後の対処を迅速に行うかが重要になる。 ・自店舗で大量窃盗が発覚した場合、すぐにでも近隣店舗に連絡することで警戒を強めることができ、そこで逮捕行為に及べるようであれば、犯行に及んだ店舗だけでなく、その日犯行に及んだ店舗の被害も回復できる可能性も出てくる。 ・窃盗に気付いた場合、まずは警察への通報をすると共に、可能性としての近隣店舗への情報共有、ビデオの精査という順で迅速な対処が望ましい。 ・やはり、一番の防犯は“盗られる店舗ではなく、盗られない店舗作り”基本であり、店舗防犯の最重要課題であり、人の目見るということが一番の防犯になり得る。不審者を見かけては、積極的に接客として声を掛けること。このような地道な対応が必要となる。 ・また、不審者を発見した場合には、予め録音していた案内ガイダンスを店内に流すのも効果的。 ※「保安員の方、店内巡回をお願いします」など	