

『飲食店が被害に遭う詐欺を防ぐスタッフマニュアル ver.1.1』

次のような事例はほとんど詐欺や迷惑行為ですので、慌てずにまず店長や他のスタッフに相談してください。どうしても店長にすぐに連絡が取れない場合は、警察に相談し、お客様には「国民生活センターに相談してください」と言ってください。

基本は「一人で対応しない。その場で支払ったり、約束事をしない」ということです。連絡先を覚えてもらい「後日店長から連絡する」と言ってください。

知識があればまだ慌てずに済みますので、詐欺の事例と対処法を知っておいてください。

また、何か発生しても、法律の専門家である弁護士の先生に相談しますので、安心してください。

□□事例 1:

「テーブルやイスが汚れていたりぬれていたせいで、カバンや服が汚れたから弁償して欲しい」と要求してきた

(対応法) 明らかにお店に落ち度があるとき以外は支払いはしません。

□□事例 2:

「言葉では納得しないから土下しろ」と要求してきた

(対応法) 土下座をする必要はありません。要求した側に強要罪の可能性があります。

□□事例 3:

連絡先を聞いて「とりあえず一度お引き取りください」と言っても「支払ってほしい」と言い張って立ち去らない

(対応法) 警察を呼びます。業務妨害、不退去罪が成立するかもしれません。

□□事例 4:

「さっき店内でおたくのスタッフに足を踏まれてケガした」と電話で呼び出す

(対応法) そんなわけない！ということですのですぐに警察に相談します

※こちらが慌てることを狙ってダメ元で要求してくる詐欺です

□□事例 5:

「食中毒になった。保健所に通報するぞ！」と電話があった

(対応法) むしろきちんと届け出してもらってください。通常、医療機関から保健所に報告が行きます。お店にも報告義務がありますので、誠実に事実を調査して対応します。

★もちろん、いつもお願いしているように衛生面には最大限配慮してください！

□□事例 6:

「おたくで食事したが部下が食中毒で倒れて会社が損害を受けた。保健所に通報されたくなければ損害を賠償して欲しい」と要求してきた

(対応法) 慌てる必要はありません。脅迫罪の可能性もありますので、基本的には弁護士に相談して慎重に対応していきます。

□□事例 7:

「店長（もしくはオーナー）に頼まれた」と言ってレジのお金を渡すように要求、もしくは指定した場所に持ってこさせる

(対応法) 店長はそんなことはしませんので、絶対に店長以外にお金を渡してはいけません。

□□事例 8:

「防犯のためにレジ内の釣り銭を減らしたいから回収します」と言ってレジのお金を渡すように要求、もしくは指定した場所に持ってこさせる

(対応法) 店長はそんなことはしませんので、絶対に店長以外にお金を渡してはいけません。

□□事例 9:

「イベントの代金の支払日の締め切りが迫っているので集金にきました。今日中に支払わないとイベントに出展できなくなります」と言って慌てさせてレジのお金を渡すように要求、もしくは指定した場所に持ってこさせる

(対応法) 絶対に店長以外がお金を支払うことはありませんし、イベント側も急なキャンセルは困るだけですので、そんなことはありません。

□□事例 10:

髪の毛、ホッチキスの針、針金、ビニール片、鳥の羽、虫の死骸などが入っていたので無料にしろ、と要求してきた

(対応法) 基本的には「すみません。お料理を取り替えます」と対応します

□□事例 11:

髪の毛などが入っていたが気付かず食べてしまい気分が悪くなったからお見舞い金を要求してきた

(対応法) 連絡先を聞いて「店長が対応します」と伝えます。連絡先を教えようとせず、立ち去りもしない場合、特にお店の駐車場などの敷地内に居座る場合は、警察を呼びます。

□□事例 12:

わざと店員にぶつかって「誠意を見せろ」と要求してきた

(対応法) 連絡先を聞いて「店長が対応します」と伝えます。連絡先を教えようとせず、立ち去りもしない場合、特にお店の駐車場などの敷地内に居座る場合(不退去罪の可能性)は、警察を呼びます。

□□事例 13:

わざとスマホなどの貴重品を忘れてお店に「明日取りに行きます」と電話を入れておき、今日のうちに取りに来てスマホを渡した結果、別人が次の日に「昨日電話したのですが忘れ物を取りに来ました。え？別の人に渡した？どうしてくれるんだ！弁償しろ！損害を賠償しろ！」と要求してきた

(対応法) そもそも忘れ物はお店で預からずにできるだけ早く警察に届けます。また、本人のものであることを確認もせずに忘れ物を渡してはいけません。

※飲食店に「財布(スマホ)忘れてませんでしたか？」とあって、偶然忘れられていた財布を手に入れようとする詐欺も多く発生しています。「どんな財布ですか？」などと質問し、本人のものだと確認できない限り、勝手に渡してはいけません

<まとめ>

1. 店長がいなくても原則として一人で対応せず、他のスタッフにもすぐに知らせます。そして、他の者が店長を呼びに行きます。

2. 大声で怒鳴ったり、暴言を繰り返したりする場合、刑法の「威力業務妨害罪」に当たる可能性があるので警察に通報すると伝えましょう。

3. もちろんお店が悪いケースもあるかもしれませんが、冷静で誠実な態度で対応しましょう。