

経営者のための法律相談Q&A その38 接客中のトラブル〜コーヒーをこぼしちゃった〜

1 テレビでよく見る場面

テレビでコントを見てみると、喫茶店の店員さんがお客さんの服にコーヒーをこぼし、お客さんが「どうしてくれるんや、とりあえず服の代金5万円を弁償してもらおうか」というようなセリフを言う場面をみることがあります。

では、この店員さん（正確には雇用しているお店かもしれません）は、本当に5万円を支払わないといけないのでしょうか。

このコントの一場面のように、現実の場面でお客さんが店員さんに対していきなり金銭を請求してくることは考えにくいかもしれませんが、接客中にお客さんの服を汚してしまったり、逆に自分がそのお客さんの立場になることはありえることです。

そこで、今回は、しっかりとこのテーマについて、法律的に考えてみたいと思います。

2 お客さんの服の価値は？

まず、お客さんがコーヒーをかけ

られたことによって生じた損害はなんでしょうか。本当にお客さんの着ていた服の買ったときの値段が5万円だったとします。

しかし、お客さんがこの服を着始めた時点で消耗品である服の価値は減少し始めますし、たとえ今初めて着たのだとしても、一度お客さんの着た服の価値は、新品の服と比べて大幅に減少しているでしょう。

そうであれば、お客さんの要求している5万円という金額は、服の弁償代として適切な額とはいえません。

3 店員さんはいくら支払う？

では、結局お客さんの汚れた服について、店員さんはどのような対応をすれば法的に十分といえるのでしょうか？まず、汚れた服をクリーニングすれば元の状態に戻せる場合、店員さんは文字通り「クリーニングにかかった代金」を支払うことになり、責任はその限度にとどまると考えられます。

では、クリーニングに出してもシ

ミが残ってしまい、元の状態に戻らない場合には、店員さんは、同じ服を買い直すだけのお金を支払う責任を負うのでしょうか？

先ほど、お客さんの服の価値は、今となっては5万円を下回っているという考察をしました。

店員さんの負う法律上の義務を考えると、店員さんの義務の範囲は、お客さんに現実に生じた損害ということとなり、つまり、現在のお客さんの服の時価を支払えばよいということになります。

したがって、たとえば、お客さんの服の今の価値が1万円であれば、1万円を支払えば、法律上の義務を果たしたことになるのです。

4 1万円を払えば解決？

では、店員さんが、法律的に考えた結論に従って1万円を支払えば、お客さんとのトラブルを解決できるでしょうか？

もちろん、服が元通りにならないうえに、1万円しかもらえず新しい服を買い直すには自己負担が発生してしまうお客さんにとっては、「私は法律上の義務を果たしていますから」では、納得してもらえないでしょう。

さらに、トラブルへの対応はお店の評判にも関わってきます。
結局は、法律上の義務にとらわれず、両者納得の解決を目指すのが一番ということになるのでしょうか。

今回は、喫茶店の店員さんとお客さんとのトラブルを例に、法的問題点を考えていきました。

このような例はそう起こるものではありませんが、例えば、お客さんの所持品を取り扱うような職種では、トラブルがあったとき、解決に向けて同じような思考をすることとなります。本稿がそのような場面を解決する一助になればと思います。

（本稿担当）長谷川 遼



弁護士法人あすか 東広島事務所

〒739-10015

東広島市西条栄町10番27号栄町ビル5階

☎ 49317100 FAX 49317101