

事例から学ぶ 相談員のための **トラブル対策** NEWS

相手の承諾なしに会話を録音したら「違法だ」と言われた

■家族との会話を相手の承諾をとらずに録音

相談員のBさんは、入居者Mさんの息子さんからのクレームで悩んでいました。入所時にMさんの息子さんから「絶対に母を転ばせないで欲しい」と言われたため、「最善の努力を尽くします」と相談員は対応をしていました。しかし、今回、Mさんの転倒が発生したため、息子さんに連絡すると、「転ばせないと約束したのに何で転ばせた」と激しく叱責をされました。その後も、「母が食事がマズいと言っている、改善して欲しい」と言ってきたり「なぜ改善しないのか」と威圧的な態度で迫ってきます。

他の職員から「会話を録音しておき記録を取っておいた方が良い」と他の職員からアドバイスされ、相談員は、その後はスマホで会話を録音し記録することにしました。ある時息子さんが「〇〇と言ったはずだ」と迫ってきたため、「そんなことは言っていない、ちゃんと記録してある」と主張しました。すると息子さんは、記録など当てにならないと更に迫ってきたため、相談員は「録音して記録したのだから間違いない」と説明をしました。すると、Mさんの息子さんは「勝手に会話を録音するのは違法だ、訴えてやる」と言ってきたのです。

正確に記録するために会話を録音してはいけないのか？

■会話を無断で録音しても違法ではない

相手の了承なしに会話を録音する行為は、違法性があるように思えます。また容姿を無断で撮影すれば肖像権の侵害となることもあり、相手のプライバシーを侵害しているようにも思えます。会話の録音行為もうしろめたく思いがちです。



しかし、相手の同意なく会話を録音することは、違法ではなく犯罪でもありません。したがって、正確な記録のために録音することは問題ないのです。盗聴が犯罪になるのは、住居侵入罪や電波法違反に抵触するからなのです。もちろん、無断で録音した物を違法なことに使用すれば犯罪になったり、悪用すれば不法行為として損害賠償請求をされる可能性があります。

また、録音した内容が職員の口から口外されれば、違法な手段を用いていると誤解を招いたり、プライバシー性の高い内容が漏洩すれば賠償請求される可能性もありますから、録音したデータの取り扱いには注意が必要です。また、介護福祉の事業は公共性の高い事業ですから、消費者保護の観点からは好ましくないと利用者は判断するかもしれません。

■暴力的・威圧的な相手との会話は録音する

Mさんの息子さんは威圧的な態度で無理な要求をしてきます。その上、「〇〇と言った」と、自分の都合の良い主張に変える事もあります。このような相手と交渉する場合には、こちらは2名で交渉に臨み、録音して記録しておくことも対抗策の一つです。例えば、相手がこちらを脅かすような暴言を吐けば、脅迫罪になるかもしれません。後日この録音を証拠に相手を刑事告訴できるかもしれません。また、暴力的で威圧的な相手に対しては、録音を条件に交渉に臨むと相手に伝えることで、暴力的な行為をけん制することもできます。

このように、会話の録音自体は違法ではありませんし犯罪でもありませんが、録音したことが相手に分かれば相手との信頼関係を損ねることもあります。また、こちらが相手に敵対意識を持っていると受け取られる事もありますから、信頼関係を重視している相手に対しては録音したことが分からないようにしなければなりません。

暴力的・威圧的な相手との交渉では防御の手段も重要

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOS[®] Ⅱ
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882