

不当クレーム対策について

平成26年12月16日

弁護士 木村良夫

1 不当クレームとは？

=制度やルールに基づいた対応案を不満足とし、それ以上を求める要求。

2 不当クレームのタイプ

- ① ミンボー型：要求行為・要求内容に根拠がないことが多い
- ② 頭に乗るタイプ：被害者意識から粗暴な言動や虚偽請求、拡大請求をする、ゴネ得をはかる
- ③ 「偉い人」の謝罪や特別待遇を求めるタイプ
- ④ 精神的構造の変わった人：執拗、繰り返す、「細部にこだわる」
(人格に問題のある人) 本人は非常識とっていない=確信犯
- ⑤ 愉快犯型：要求が拡大・発展する傾向があり、執拗、ネチネチ、脅し

3 不当クレームの見極め

まず、「制度やルールに基づいた対応案」を先ず考えてみる

=法的対応

(1) 「要求行為」自体に法的根拠があるか

企業側に「責任」があるか

e x. 過失の有無、

使用者責任の有無→業務との関連性

(2) 「要求内容」に法的根拠があるか

相手方に損害が生じているか

損害と原因行為との間に相当因果関係があるか

(3) 「要求態様」に社会的妥当性があるか

社会的・法的妥当性を超えた要求態様の典型例

脅しや暴行

- ①誠意を示せ～と執拗
- ②誠意ある対応をしなければ店頭に居座る
- ③長時間軟禁する
- ④マスコミに言う、インターネットに書き込む
- ⑤すぐ来い！（何時であろうとも）（本社から）
- ⑥社長を出せ！社長に言う！社長に合わせる！
- ⑦行政に言う

- ⑧政治家に言う 政治家を知っている
- ⑨暴力団に言う 暴力団を知っている
- ⑩街宣車が来る えせ右翼（えせ同和）団体の会員・役員、同道

不当クレーム

- （１）の要求行為に法的根拠がない
- （２）の要求内容が不当または過大
- （３）の要求態様が違法・不当

不当クレームかどうかの見極め：

相手方が大声で怒鳴って要求行為をしてきた場合

- 不当・過大クレームと即判断してしまい易いので要注意！
- 相手方が冷静になれば、正当な要求行為であることもある

4 不当クレームを受けた者の心得

- ① 不当クレーム対処システムが構築されているとしても、当社の誰が、いつ、どこで不当クレームを受けるか判らないことを念頭におく
- ② 「相手方の身になって」、要求を「素直」に聞き、内容を正しく理解する
 - タライ回しはダメ。
 - 5W1Hでの事実調査
 - 初期対応では、相手方の大声や憤りなどの言動や服装だけで、不当・過大クレームと決めつけてはならない。
 - 相手が「暴力団」でも初期対応は同じ
 - 顧客の言葉や態度が乱暴だからといって、不当・不法」と決めつけない。
- ③ 「冷静に」対応し、判断することが大切。パニックに陥らないこと。

5 初期対応

- ① 相手方の名前、電話番号、住所を聞く。
- ② 相手方の要求内容の把握
- ③ 必ず記録をとる。
- ④ 今後の対応方針（後日連絡なども含む）を明確にし、伝える。
- ⑤ 「当社や社員はけしからん」と思っている相手方の気持を逆なでしない。
- ⑥ 当社や社員の非を認める不用意な発言はしない。
- ⑦ 「それはご迷惑をおかけしました」、「申し訳ございません」、「ご迷惑をおかけ

し、大変申し訳ございません」と口に出したところで法的責任を認めるものではない。

電話対応では

注意：待たせない。あいさつ、部署・氏名を名乗る、明るくハキハキと
保留は30秒以内、誤って切らないこと、メモをとって正確に聞き復唱、
調査必要なときや時間かかるときは、コールバック
平行線に入ったら、適当な時間で打ち切る

6 不当クレームへの対応

言葉をグダグダじゃなく、行なうことは手早く、キッパリ、スッキリ！！

基本：「誠意」をもって「迅速」に「正しく対応」「記録」をとる。

(1) 訪問

- ①アポ入れ
- ②複数にて訪問。事前に訪問先を調査し、5分前。
- ③要求内容を記憶しておく。社内書類は目前に出さない。
- ④相手方宅近くの喫茶店での面談は避け、タクシー内でも会話に注意し、乗り付けない。

(2) 面談・調査・確認

- ①名刺を渡し、礼を失さぬよう。
- ②事故時は、お見舞いの言葉と症状を尋ね、手土産を渡す。
- ③要求内容で既に聞いていることを伝え、相手方の要求内容をメモをとりつつよく聞く。
- ④現場・現物の確認をし、クレームとの関係を確認。
- ⑤可能な対応案を提示。
- ⑥継続の場合は、回答時や約束事を明らかにし、確認。
2時間経ったら退去。修行ではないから、「失礼します」と言って正座も早めにくずすこと。
- ⑦相手方から何か預るときには、「預り証」を提出。
- ⑧写真撮影は相手方の了解を得てから。
- ⑩会話の録音は、相手方に断らなくてもかまわない

(3) 事実関係の究明

社員や担当部署からの聞き取り、資料収集

(4) 対応案の決定 原因に基づき総合的に検討し決定

①原則 制度やルールに基づいた対応案

Ex.お詫びだけ

②例外でも 一歩譲歩した対応案

社会的・法的妥当性をチェック

③ ②は絶対に超えない。

④相手方が呑まないと思われれば、法的対応へ。

(5) 交渉

①窓口一本化、担当者は不変更が原則。複数で対応。

②相手方からの厳しい要求は「拒絶」か「持ち帰っての後日回答」

③「誠意を示せ」などの不当・過大・不法要求には「明確な拒絶回答」・・・文書提出は法務や総務のチェック後。

④弁護士が代理人として内容証明郵便で回答。

⑤相手方との対立時は、社内意思の統一、関係部署や関係先（警察を含む）との情報の迅速な共有化。

以 上