

よく言われる言葉:「誠意をみせろ」の誠意とは何?

～ クレーマーに都合のいい言葉 ～

- ・ 相手の要求は、相手にはっきりと言わせること。
- ・ その上で、できること・できないことを判断する。

こちらの誠意とは、お客様の要求をはっきりと聞き、できる・できないを判断したうえで、できることを誠実に実行すること。

## 不当要求への対策の基本 Q&A その4

～ 判断結果を踏まえたクレーマーへの対応 ～

Q とるべき責任はきちんと履行すべきとは?

A ・不合理な弁解・言い逃れはせず、責任に応じた民事・刑事・行政の処分(指名停止や営業停止処分等)等の法的責任を果たす。  
・ミスや不祥事を隠し法的責任を回避しようとする、クレーマーや反社会的勢力の格好の餌食となり、被害が拡大し、企業存続の危機に陥りかねない。

Q 道義的責任と法的責任とは異なるものか?

A ・法的責任と道義的責任とを峻別すること。  
・道義的責任とは、道徳上の責任で法的に強制されず、謝罪(説明)等で済む。  
例えば、従業員の顧客対応が悪く顧客に不快な思いをさせた場合等は、社会常識としての謝罪をすれば済む。  
・法的責任とは、刑事、民事(損害賠償等)、行政上の責任で、法的(行政庁や裁判所等)に強制される責任。  
道義的責任を認め謝罪したとしても法的責任を認めたことにはならない。  
両者を混同すると揚げ足をとられることになるので注意。

Q 法的責任以外に道義的責任も果たさなければならないか?

A ・決して強制されるものではないが、企業側にミスがあれば、社会常識上必要とされる道義的責任(謝罪等)は、誠実に履行すべき。  
企業の社会的責任を自覚することが、企業の社会的信用を高める。

Q 損害賠償等の法的責任を果たす際の注意点は?

A ・損害賠償金を支払って示談する場合には、きちんと書面化することが必要。  
その場合「上記各条項に定めるほか、甲、乙間には何らの債権債務のないことを相互に確認する」、「本件は、以上をもってすべて解決し、甲は乙に対し、本示談書に定める他、一切の請求をしない」等の清算条項を必ず挿入する。  
・示談書は、事前に弁護士等の専門家に見てもらふ必要がある。

Q 損害賠償金額等が被害者と合意できない場合は?

A ・簡易裁判所の調停や弁護士会の示談斡旋機関等を利用する。  
弁護士に示談交渉を依頼したり、賠償金の供託や債務不存在確認訴訟(「金……円以上の債務は存在しない」という訴訟)等を検討する。

Q 「損害すべてを保証する念書を書け」と迫られた場合は?

A ・後日の紛争の元であり、そのような念書を書いてはいけない。  
「損害賠償は法的問題であり、素人は判断できないので弁護士に任せています」等と説明する。

Q 法的責任がある場合で不都合な念書を書いてしまった場合は?

A ・担当部署に速やかに報告し、弁護士と対応を検討する。  
詐欺・脅迫による取り消しや錯誤、公序良俗違反等による無効を主張する。  
念書の内容の解釈(すべて賠償の趣旨ではなく、「法的に認められた適正な賠償はすべて」「確定的な意思表示ではない」等)を主張する。  
・事案によっては、撤回の通知を迅速に出しておくことが必要。  
裁判の証拠としての利用に意味があるので、相手が納得しなくてもよい。

