

これまで、反社会的勢力や悪質クレーマーによる不当要求への対策の基本を申し上げてきましたが、揚げ足をとり、理不尽な屁理屈をこね回し、丁寧な説明にも納得しない者、どうせ厳しい対応はできないだろうと足下を見て鬱憤を晴らそうとする者、文句をつけているうちにあわよくばいい思いができるのではないかと誤解する者など、なちねちとしつこいクレーマーの相手をしていると、心底疲れ、心が折れそうになります。担当者の心労を共有し、場合によっては早期に法的対応をとるなど、しつこさに負けず適切に対応をしましょう。

不当要求への対策の基本 Q&A その5

～ しつこいクレーマーによる執拗な不当要求への対応 ～

Q 相手の不当要求や嫌がらせを拒絶する際の現場での注意点は？

A・ 複数で組織的に対応すること。
 ・ 冷静でクールな人を選すること。
 ・ 担当者を固定することは疲弊のもと→適宜担当者を変更する。
 ・ 拒絶に際しては拒絶の意思を明確にし理由を簡潔に述べること。
 ・ 個々の質問にすべて回答しようとは思わず、拒絶の意思と簡潔な理由をオウム返しに伝えればよい(オウム返し話法)。

Q しつこい相手との堂々巡りを回避する良い方法は？

A・ 書面回答が有効。
 ・ 一度書面を出しておけば、クレーマーが窓口に来たり、電話をかけてきても「書面のとおり」と繰り返せばよい。
 ・ 交渉窓口を弁護士に移管する旨の通知←法的手続きを予想させて牽制。「本件につきましては今後一切の事項を弊社代理人弁護士〇〇に委任し同人を通じてのみ対応させていただきますので弊社への連絡は差し控えるようお願いいたします。」

Q 相手に書面回答する際の注意点は？

A・ 書面回答する際は、クレーマーの不当要求内容を記載する。
 ・ 例えば、「貴殿から弊社の・・・について・・・の要求がなされておりますが貴殿主張のような損害が発生することは考えられず要求に応ずることはできません。」等とインターネット等に公開されても却ってクレーマーが不利になる文面にする。
 ・ 書面はクレーマーも保管し後に証拠となるので、内容は弁護士等のチェックを受ける必要がある。

Q 相手に書面が届いたことを証明するためには？

A・ 書面内容及び当該書面が相手方に届いたことを証明するためには、配達証明付きの内容証明郵便とする。
 ・ 相手の受領拒否に備えて同一内容の特定記録付き普通郵便と一緒に出す。
 ・ 両書面には「なお同一内容の文書を内容証明郵便でもお送りしたことを申し添えます。」と明記する。

Q クレーマーからの不当要求メールにメールで対応してもよいか？

A・ メールやりとりは、反論が簡単で過激になりやすく堂々巡りになりやすいのでメールでの回答はしない。
 ・ 人間の心理として、文書回答がなされると相手方も文書で反論しなければという心理が働くが、文書反論はそう簡単ではなく証拠として残りやすいので執拗な不当要求が止む傾向にある。

Q 録音や録画は必要か？

A・ 法的手続き等クレーマーの不当性を証明するため(証拠保全)に、録音や録画は極めて有用。
 ・ クレーマー対策として録音装置付きの電話機や防犯カメラ、ドライブレコーダー等は今や不可欠な機器。

