

先月号では法的対応についてご紹介しましたが、今月号では、先に行われた「不当要求防止責任者講習」における弁護士講話の一部を抜粋してご紹介します。

講師の田中伸顕弁護士は秋田弁護士会民事介入暴力対策委員会に所属し副委員長を務めておられる先生で、ご厚意により当県民会議機関紙への掲載をご承諾くださいました。

先生が講習で説明した弁護士の視点による具体的なクレーム対応要領についてご紹介します。

なお、次回では弁護士に依頼する場合の手続き等についてご紹介する予定です。

不当要求への対策の基本 Q&A その8

～ 不当要求防止責任者講習における弁護士講話の抜粋 その1～

Q こちらに非がある場合の対応

A 「顧客の物を破損させた」、「顧客に怪我をさせた」等の場合
→料金全額の返還を検討する、治療費相当額の弁償を検討する。
慰謝料等の何らかの金銭的要求があれば 弁護士等に相談し金額の妥当性をチェックしてもらう。
→解決金支払いに至った場合、債権債務(貸し借り)がない旨の念書等を作成してもらう。それができない場合は、支払ったことを記録に残す。

Q クレームによくあるセリフ

A ○ 「誠意がない」「謝罪がない」
→弊社としては申し訳なく思いますが、これ以上はご要望に応じかねます。
○ 「弁護士から〇〇と言われた」「弁護士に相談している」「裁判を起こす」
→弁護士に相談されるかどうかは、お客様のご判断によりますが、弊社としてはこれ以上のご要望には応じかねます。
○ 「これは犯罪だから警察に言う」「マスコミに話す」
→警察に申告されるかどうかは、お客様のご判断によりますが、弊社としてはこれ以上のご要望には応じかねます。

Q 監督官庁等に申告すると主張された場合

A 通常クレームと変わらない対応をする。
→当社としては問題がないと考えております。
問題がない以上、お客様がどこにお話されても対応は変わりません。
→お客様がなさることに、当社が何か言える立場にありません。
監督官庁等から説明を求められたら当社の対応に問題がないことを説明します。
→こちらに落ち度がある場合は、加えて落ち度部分の再発防止に努めることを十分に説明する。

Q 監督官庁等に申告された場合

A 監督官庁等から説明を求められた場合
→これまでの経緯、クレームへの対応内容、再発防止策を丁寧に説明する。
→再発防止策は、できるだけ具体的かつ現実に実施される可能性の高い方法を提示する。
→申告を端緒に許認可取り消しや処分の可能性が発生した場合、不服申立の方法を弁護士に相談するなど対応策を検討する。

Q インターネット掲示板等に書かれた場合

A ○ インターネットやSNS等に会社の対応を批判する内容を書かれた場合
→すぐに反論せず基本的に無視する。
○ 従業員の実名等の非公表の内容を書き込まれた場合
→削除請求や発信者情報開示請求を行う。
○ グーグルの口コミ等多くの閲覧者の目に触れる場所に書き込まれた場合
→対応の不振を詫言るとともに、次回にご満足いただけるよう対応を改善する、改善に努める旨を書き込む方法もある。