

不当要求対応要領（その1）

大阪弁護士会 民暴委員会委員

櫻田司 法律事務所 弁護士 櫻田 司

第1 はじめに

飲食業や小売業等の店舗を経営し、お客様の対応をされている企業等においては、クレーマー等に対して、既に一定の対処方法を検討されていることかと存じます。

今回と次回は、不当要求の対応方法について述べさせていただきますが、クレーム対応のマニュアル作りの為の検討材料、あるいは、既存のマニュアルを再検討するきっかけになれば幸いです。

第2 不当要求対応要領

1 電話での対応

電話で対応する場合と面接で対応する場合が考えられます。まず、電話で対応する場合について述べます。

まずは、電話口で話している者の氏名（フルネームで）と住所を確認するようにして下さい。電話番号も控えておいて下さい。法的対応等、後日の対応を可能とするために必須です。

電話応対する担当者は、即答を迫られないようにするため、決裁権を持たない方にして下さい。また、クレームの対象となった従業員本人も避けるべきです。

2 面接での対応

まず、店舗あるいは事業所の応接室を使用するなどし、相手方の指定した場所での面談は避けて下さい。

次に、相手方の住所、氏名及び電話番号を確認することは、電話の場合と同様です。

また、基本的には、3名以上で対応し、①相手方と会話をする者、②会話内容の記録をする者、③何かあったときに外部と連絡をとる者というように、それぞれ役割分担をしておいて下さい。電話の場合と同様、決裁権を持つ者、クレームの対象となった従業員が応対することは避けて下さい。

3 用件の確認

（不当な）要求の具体的な内容は、相手方にはっきり言わせるようにして下さい。暴力団員等反社会的勢力の構成員は、恐喝にならないよう、露骨にお金を要求するこ

とはあまりないと思われます。「誠意を示せ」とか、「そちらでどうするのか考えろ」などと、こちらに（相手方が納得する）対応を迫ります。

こちらで回答内容を一から考えるのではなく、あくまで相手方の言った要求内容を検討するというスタンスを崩さないようにして下さい。

4 長時間対応しない

電話で対応している場合は、こちらで確認すべきことを聞くことができたなら「社内
で検討します。」と回答し、早々に電話を切りましょう。

面接での応対の際は、要求事を言わずに長々とクレームを繰り返す者や、要求事を言ったとしても「責任者をすぐに呼べ」などと言い、なかなか帰ろうとしない者もいるかと思いますが、電話同様、こちらで確認すべきことを聞くことができたなら、手短かに打ち切って下さい。こちらが何度要求しても退去しない場合は、連絡役の方が110番通報するようにして下さい。

第3 おわりに

クレームの中には、「店員の対応が悪い」、あるいは、「商品に欠陥があった」等があり、そのクレームが不当なものかどうかについて即座に判断できない場合もあります。

また、クレーム内容が正当でも要求の方法が不当な場合（大声で怒鳴るなど）や要求の内容が不当な場合もあります。例えば、店舗側の従業員が（ささいな）ミスをし、上司に相談せずに自分一人で誠意をもって対応していたら、いつの間にか過大な要求をされており、長い間誰にもいえずに悩んでいたというケースも少なからずあります。

ですから、当不当は置いておいて、お客様からクレームがあった場合は、初期段階から上記の要領で対応し、未然にトラブルを防止すべきと考えます。

以上

※ 内容における意見に関する部分は、執筆者個人によるものです。

※ 禁転載