

不当要求対応要領（その2）

大阪弁護士会 民暴委員会委員

ことのは法律事務所 弁護士 鮎川卓史

第1 はじめに

前回（不当要求対応要領（その1））に引き続いて、今回も不当要求への対応方法をご説明いたします。

第2 不当要求対応要領

1 対応状況を記録すること

不当な要求を行うような相手と対応するときは、その状況を記録するようにしましょう。記録の方法は、IC レコーダー等による録音や、ビデオカメラによる録画が効果的です。最近では、携帯電話にも録音・録画機能が付いていますので、活用できると思います。

相手方との面談については、録音・録画をしても、基本的には違法ではありませんので、録音・録画を躊躇する必要はありません。

録音・録画は、後日に警察に相談したり、裁判するときにも有効な証拠になりますし、相手方にとっても、「脅し文句など、うかつなことは言えない」という意識が働きますので、非常に効果的です。

また、録音・録画ができないときであっても、諦めず、メモ等を作成するだけでも、有効な証拠となります。

2 書面の作成要求に応じないこと

相手方は、「一筆書けば許してやる」などと述べて、「詫び状」・「念書」などの書面の作成を要求してくることがあります。

しかし、そのような書面を書けば、その場をしのげるかもしれませんが、後になって、相手方が、その書面をもとにして更なる大きな要求を行ってくるケースも多く見られます。一方的に作成を要求してくる書面には、応じないようにしてください。

3 解決を急がないこと

急いでその場で結論を出すよう迫るという方法は、不当要求を行う者の常套手段です。

相手方から見ると、こちらが一旦持ち帰って、社内の上司・外部の弁護士・警察に相談すれば不当な要求が通りづらくなることから、その場ですぐに結論を出させようとするのです。

しかし、このような要求に乗ってはいけません。

相手方が指摘するような事実が本当にあるのか、相手方の要求が、適法・妥当なものか等を、事実確認する時間や、相談する時間を取ってください。即答やその場での約束は、危険です。

4 法的手段で対抗すること

不当要求に対する対応を弁護士に相談する方法も有効です。

弁護士は、民事・刑事を問わず、相手方の要求が適法・妥当か、どのような対応策が可能かなどの法的なアドバイスを行うことができます。

対応策の中には、刑事告訴の方法だけでなく、民事手続（仮処分など）の方法もありますので、是非、弁護士からの助言を参考にしてください。

5 警察・暴迫センターに相談すること

不当要求行為がエスカレートすると、脅し文句を述べる、暴力を振るう、退去を求めても帰らないなど、刑事的な対応が必要なケースも多く見られます。

そのような相手方に対しては、早めに警察・暴迫センターに相談して、適切なアドバイスを受けるべきです。

第3 おわりに

不当要求の対応要領については、前回と合わせて、今後のクレーム対応の参考にしたり、既存の対応マニュアルを再検討する際に、本記事をご活用ください。

また、クレーム対応においては、体制作りも重要となります。クレーム対応の責任者・補助者を指定したり、録音・録画機器を準備するなど、人的・物的な体制の整備を検討すべきです。

クレーム対応においては、社内だけで抱え込むのも危険です。早めに、弁護士・警察などに相談するように心がけましょう。

以上

※ 本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