

カスハラ防止対策と発生時の対応(3)

謝絶対応

宮澤俊夫法律事務所所長

弁護士 宮澤 俊夫

1、会社側に過失・非がない場合の対応方法

クレームがあつた場合、まずは申告者から事実関係と要求内容をよく聞くことが必要であることは前回述べたとおりです。クレームが店員の応対態度等のようにその場で事実関係がわかる場合もありますが、商品の欠陥を理由とする損害賠償請求のように調査を要するケースもあります。

前者の場合には、「ご気分を害させてしまい申し訳ありませんでした」と上司からも謝罪するとともに、当該店員にも謝罪をさせることで、通常は収まるものです。それ以上に、クレーマーが、当該店員の解雇を要求したり、高額な慰謝料を請求するような場合には、それは不当要求ですから、そこまでの要求には応じられない旨を毅然とした態度で言うべきです。

後者の場合には、申告者に調査をするので回答を待つてほしい旨伝え、会社の信用問題にも影響しますので、しっかりと調査したうえで、相手の主張が理由のないものであつた場合にはその調査結果を書面で通知します。その文章表現は、形式面も

含めて、揚げ足を取られないように留意する必要があります。回答書面に対して反論的クレームが来ても、さらに書面で回答する必要は原則なく、「先日お送りした回答書面でお伝えした通りです」を繰り返せば足りません。不当クレ



ーム対応の心構えは、要求に応じないことであり、相手に納得してもらおうことではないことを意識して対応しましょう。

メールでの回答は避けたいほうが良いと思います。相手方は、メール送信だと簡単に返信できますので

で、一回の回答で終わらず、繰り返し回答を求められたり、さらなる反論等大量なメールが送り付けられる、あるいは当社の回答文がSNS等で拡散されることが容易に行えるからです。

2、電話によるカスハラコメント

電話による申告内容が不当なもので、繰り返し過度の長時間電話をかけてくるクレーマーに対しては、「これまでもご説明しましたように、ご希望にはお応えし兼ねます」等と述べて電話を切るべきです。会社内で、情報共有し、相手方の電話番号が判明している場合には、誰が電話に出ても、電話を切つて対応を打ち切るという統一的な運用を図るべきです。会社側の電話機等の設定で、当該電話番号の着信を拒否することも一つの方法です。

非通知電話の場合であっても、こういうクレーマーから電話がくるということについて、社内での情報共有を図り、前記と同様な対応をするようにしてください。

3、「本社に言うぞ」「マスコミにばらすぞ」

クレーマーの常套的な脅し文句です。そんな言葉におたおたしては、相手の思うつぼです。

「どうぞご自由に。マスコミから取材を受けた場合には、当社の調査結果をお話しすることになります。あなたが、あなた様のお名前も伝えてよろしいでしょうか」くらいの毅然とした対応をとりましょう。

(愛知県雇用労働相談センター代表弁護士・愛知労働局労災法務専門員)

イラスト・木村武司