

法人会
**消費税期限内納付
 推進運動**

会報

(発行所) 一般社団法人 柏法人会
 〒277-0023 柏市中央1-1-1
 TEL 04-7163-3393
 FAX 04-7166-6629
 (発行人) 会長 森和夫
 (編集) 広報委員 員会
 (編集責任者) 広報委員長 太田次男
 (印刷所) 広報委員 (株)秋光印刷

■URL <http://hojinkai.zenkokuhojinkai.or.jp/kasiwa> ■E-mail kasiwa-h@basil.ocn.ne.jp



観音堂

第35回通常総会案内

柏法人会

とき 平成29年6月2日(金)
 ところ ザ・クレストホテル柏

会員数/千葉県37,647社 柏法人会 4,249社 (平成29年3月末日)

■表紙解説

福寿院 観音堂

(柏市)

三間半四方の小さなお堂ながら、四方に濡れ縁をめぐらした回廊通り、鏡の子垣で、入母屋型の屋根には厚く茅が葺かれ、流れ向拝がつけられていますが、向拝の中端には龍の彫刻が見られ、母屋との間には二本の海老虹梁が渡されています。堂内の外陣には畳が敷かれ、通材木と天井板との間には、きめの細かい間斗東が並んでいるのが特徴です。外陣と大間の間は二本の櫻丸柱で仕切られており、大間の中央には護摩壇があり、建立年代は不明ですが、前の建物が安政2年(一八五五年)、落雷によって焼失したと記録されていることから、それ以降の再建と考えられています。

柏市指定有形文化財
 所在地 柏市高柳一三六六
 宝光山福寿院
 資料提供 柏市生涯学習部
 文化課

柏法人会会員

- 法人税確定申告書「別表1」に貼付する法人会の会員シールは裏表紙に印刷されています。
- e-Taxご利用の場合は「法人事業概況説明書」の「16加入組合等の状況」欄に(一社)柏法人会と入力して下さい。

よつば総合法律事務所の 法律広場



弁護士が教える業務のコツ ～クレームの初期対応について～

最近、度を過ぎたクレームをしてしまった顧客が逮捕にまで至っているケースが報道されています。消費者意識の高まりと共に、日々クレームの態様はエスカレートしてきているようです。業務をする上で完全には避けられないクレーム対応ですが、今回は、その中でも一番肝心の初期対応について、少しお話をさせて頂こうと思います。

1 事実確認の重要性

クレームへの初期対応でまず重要なのは、何といても「どのような事実に対してクレームが起きているのかを正確に把握する。」ことです。

クレームには、話し手の感情や主観的な評価(本人の物事の捉え方・価値観)が入り混じっていますので、それらを極力排除して客観的な情報を把握する必要があります。

例えば、よくありがちな「従業員がきちんと対応してくれない。」というクレームですが、「きちんと」という言葉だけでは、話し手の主観が混じっていて、結局どのような対応にクレームを出しているのかわかりません。

事実確認の仕方ですが、顧客の感情がある程度落ち着くまでは、こちらから無闇に質問せず、話を聴く姿勢に徹した方が良いでしょう。その後、顧客が段々と落ち着いてきたら、話の中で5W1Hが欠けている部分について、事実を一つずつ確認していくと良いでしょう。

また、このときに、出来れば相手の要求内容(謝罪、賠償、業務の改善など)についても確認しておきたいところです。

2 クレーム初期対応の基本的な心構え

事実確認以外にも、以下のようなポイントがあります。

(1)複数人で対応せよ

クレームにたった一人で立ち向かうのは大変つらいものです。話を聴く人、メモする人などと役割分担をしながら、複数人で対応するのが良いと思います。

(2)やりとりを記録化せよ

クレームの内容については、状況に応じてメモや録音などで記録化しましょう。なお、記録の仕方(特にメモした内容など)にまでクレームをつけられないよう注意しましょう。

(3)原則その場で即答しない

クレームの場面では、すぐその場で回答や対応を求められることが多いです。しかし、本当に緊急な場合などを除いて、基本的にはその場で即答しない方がよいと思います。

また、細かい約束を求められることも多いですが、現実的に不可能なことを安易に約束しないようにして下さい。小さな約束でも、それを破ると要求がエスカレートすることが多いです。

3 弁護士に相談すべきクレームとは

上記の初期対応を行った後、具体的にどう対応していくのかについては、会社毎に判断が分かれるところだと思います。基本的には、顧客が主張する事実の有無を調査し、その結果に応じて、毅然とした態度をとるのか、何かしらの対応案を顧客に提案していくのが変わってくると思います。

もっとも、中には会社としてのどのように対応すべきかわからない場合もあるでしょう。そんなときこそ我々の出番です。私としては、特に以下のようなクレームが、弁護士に相談する必要性が高いと思っています。

①そのクレームについてこちらに法的な落ち度がありそうな場合

→ 「法的な落ち度があるか。」の判断自体は難しいことも多いので、「落ち度がありそうだ。」と思われた時点で出来ればご相談頂きたいところです。初動の誤りが原因で裁判を起こされたり、それが後々不利な証拠として使われることは経験上よくありますので、気を付ける必要があります。

②極めて悪質なクレマーの場合(こちらに何ら落ち度がないのに不当な要求を繰り返す場合、脅迫等の犯罪行為やそれに近い言動がある場合など)

→ このような場合、もはや会社だけで対応するのが困難でしょう。対応している従業員も疲弊してしまい、本来の業務にも支障が出てしまいます。この場合には、早期に弁護士を依頼したり、状況によっては警察に通報することも必要だと思います。



弁護士法人よつば総合法律事務所
弁護士 三井 伸容

4 最後に

クレームには、業務をより改善するためのヒントを含むものもあれば、毅然と対応すべき不当なものもあります。クレーム対応は奥が深く、ここで全ては書き尽くせません。弊所では、クレーム対策のセミナー等も随時行っておりますので、ご興味があれば、是非ご参加頂けると幸いです。

(弁護士法人よつば総合法律事務所 弁護士 三井伸容)

弁護士法人よつば総合法律事務所では、柏法学会の会員の皆様を対象とした無料相談を行っております。ご相談の際は柏法学会又は当事務所まで直接ご連絡下さい。
(当事務所に直接のご連絡の際は、柏法学会会員である旨をお伝え下さい。)

弁護士法人よつば総合法律事務所

柏市柏1-5-10 水戸屋壱番館ビル4階

TEL 04-7168-2300 (電話受付時間平日9時から18時)

事務所 HP <http://www.yotsubasougou.jp/>

代表社員弁護士 大澤一郎