

法律コラム：企業のクレーム対応（2011.1 執筆）

複数の企業から、不当なクレーマーへの対応について、ご相談いただく機会が増えています。

そもそもクレームというのは、お客様が商品やサービス等に何らかの不満を感じられるために生じていることがほとんどです。企業は、そのような正当なクレームをきっかけとして、従来の商品やサービスをより改善・向上させることができますから、企業にとってそれは宝の山ともいうべきもので、クレーム内容（ありがたいご指摘）には真摯に耳を傾け、誠実に対応しなければならないことと思います。

しかしながら、ほんの一握りですが、明らかに理不尽な要求である不当なクレームもあります。例えば、クレームの原因自体が存在しなかったり、そのような原因があっても過大な賠償金を要求したり、あるいは企業の業務妨害に及ぶような異常な抗議態様を行ったりする等です。不当なクレーマーに対しては、企業側がいくら「お客様にご納得いただけるまで誠心誠意対応する。」といった方針で臨んでも、解決に至らないことが多いです。なぜなら、不当なクレーマーはそのような企業方針を逆手にとって、自分の要求が通るまで繰り返し対応を迫るので、いくら企業側が丁寧に順序立てた説明を尽くしても、合理的な話し合いにならず、堂々めぐりになるからです。このような場合、解決に至らないばかりか、企業担当者の貴重な勤務時間が削られて他のお客様への対応が不十分となったり、対応する企業担当者の精神的負担が深刻なものとなったりする等、却って企業がクレーム被害を受けることもあります。

そこで、不当なクレームについては、法的措置に切り替えることが重要です。一般的には、要求には応じられない旨明確に伝えることからスタートするでしょう。その際、予め当該クレームに具体的に沿った法的アドバイスを受けておけば、企業担当者自身安心して、不当なクレーマーに対して法的解決をふまえた受け答えができるようになりますし、また裁判所や警察に対して仮処分や刑事手続や刑事手続等迅速に採ることも可能となりますので、多くの場合、企業は前述のクレーム被害を回避することができます。

このようなクレーム対応案件に対応させていただく中で、改めて弁護士が必要とされる分野とは、裁判所の訴訟事件に限るものではなく、多岐に亘ることを実感しました。