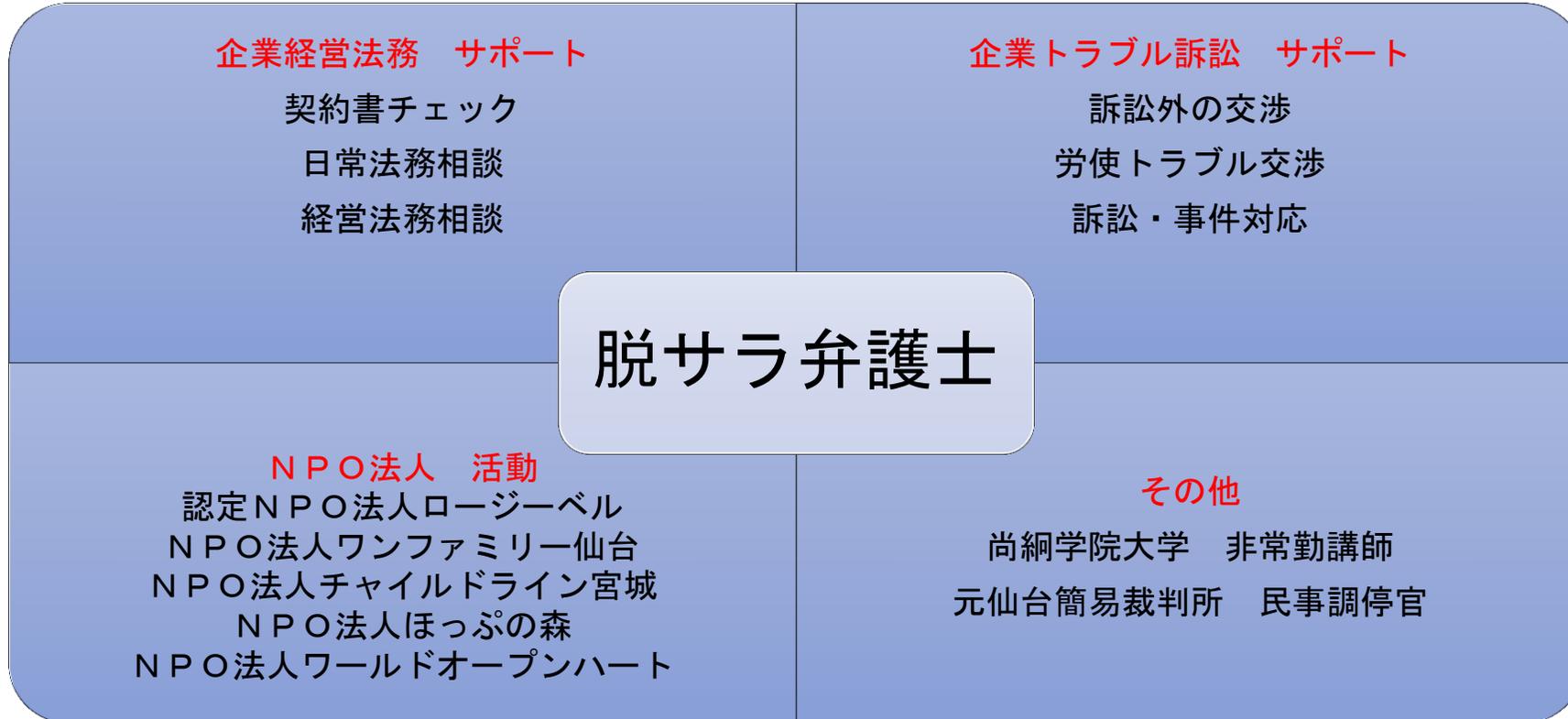


弁護士と考える  
クレームリスクマネジメント

転ばぬ先のコンプライアンス入門

アネスティ法律事務所  
弁護士 勝田 亮

# 自己紹介



昭和43年 仙台市生まれ

平成4年 興銀リース株式会社入社 4年勤務

平成18年 弁護士登録 以降弁護士として活動

アネスティ法律事務所

弁護士3名 事務員3名

# 予防法務の重要性

- 売掛金の回収で、連帯保証人を取っていなかったなので、回収が困難となった。
- 契約書を作成していないかったので、請負代金の全額を得ることができなかった。
- 労働時間の管理をしていなかったなので、高額な残業代を支払わなければならなかった。
- 従業員がSNSで会社のお客さんの情報を公開してしまったので、取引がなくなってしまった。

# 予防法務の中でクレーム対策の重要性

- ①インターネット・SNSなど情報量が爆発
- ②契約などについて「法律知識」が不十分
- ③組織力・コミュニケーション能力が不十分



クレームに悩んでいる企業・社員が増えている



**企業存立危機！**

# コンプライアンス経営に向けて

## 2つのポイント

- ① 人による管理ではなくルールによる管理
- ② トラブルをオープンにして再発防止

# コンプライアンス経営の実践

人による管理ではなくルールによる管理

人任せの感覚的な管理になっていないか？  
社内統一基準としてのルールがあるか？



誰が業務を担当しても同じ品質を確保できる。  
誰がやったかに関係なく平等の評価を得られる。



会社の持続可能性・従業員のモチベーション

# コンプライアンス経営の実践

トラブルをオープンにして再発防止につなげる

トラブル・クレームを悪としていないか？



過失によるトラブルについては個人を責めるのではなく  
再発防止のために、オープンにして社内で共有する



チームとして対応できることによる従業員の安心  
社会からの信用の確保（回復が早い）

# コンプライアンス経営について大切なこと

- 正しい価値観を持つ。
- ミスは必ず生じる。ミスが生じた時どう対処するか。
- 小さいミスを繰り返し、それを共有。大きなミスを回避。
- チームで対応する。

# 訴訟を意識したクレーム対応の必要性

# クレームは起こりうるものと意識する

- クレームはありうるのが当然
- 複雑・厄介なクレームが増加。個人では対応しきれない。チームとしての対応が必要。
- クレームを早い段階で共有できる体制に

# 訴訟を意識したクレーム対応が大切

- 1 「裁判」は法治国家の最終かつ適切なクレーム解決手段であり、利用しない手はない。
- 2 「裁判」は「正義が勝つ」ということではない。  
主張を裏付ける「証拠」をもっている方が勝つ。
- 3 「証拠」で大切なのは、「その時作成した書類」



**日々の業務の「説明書類」「同意書類」を残しておく  
クレーム受付時の対応記録を残しておく**

クレームを受ける前に事前準備が大切。

# 受付時のポイント（例）

## クレームの分析のため受付時が重要

- 調査検討するための時間をもらう  
「後日調査して連絡します」  
→迅速な対応、「後日」はできるだけ早く
- 調査確認するためのヒアリング
  - ① いつ・どこで・どのような不具合 時系列で事実を確認
  - ② 商品等現物の有無の確認
  - ③ お客様の要求（怪我の程度含む）→メモをとり、内容を確認する「10人の証人より1枚の書証」

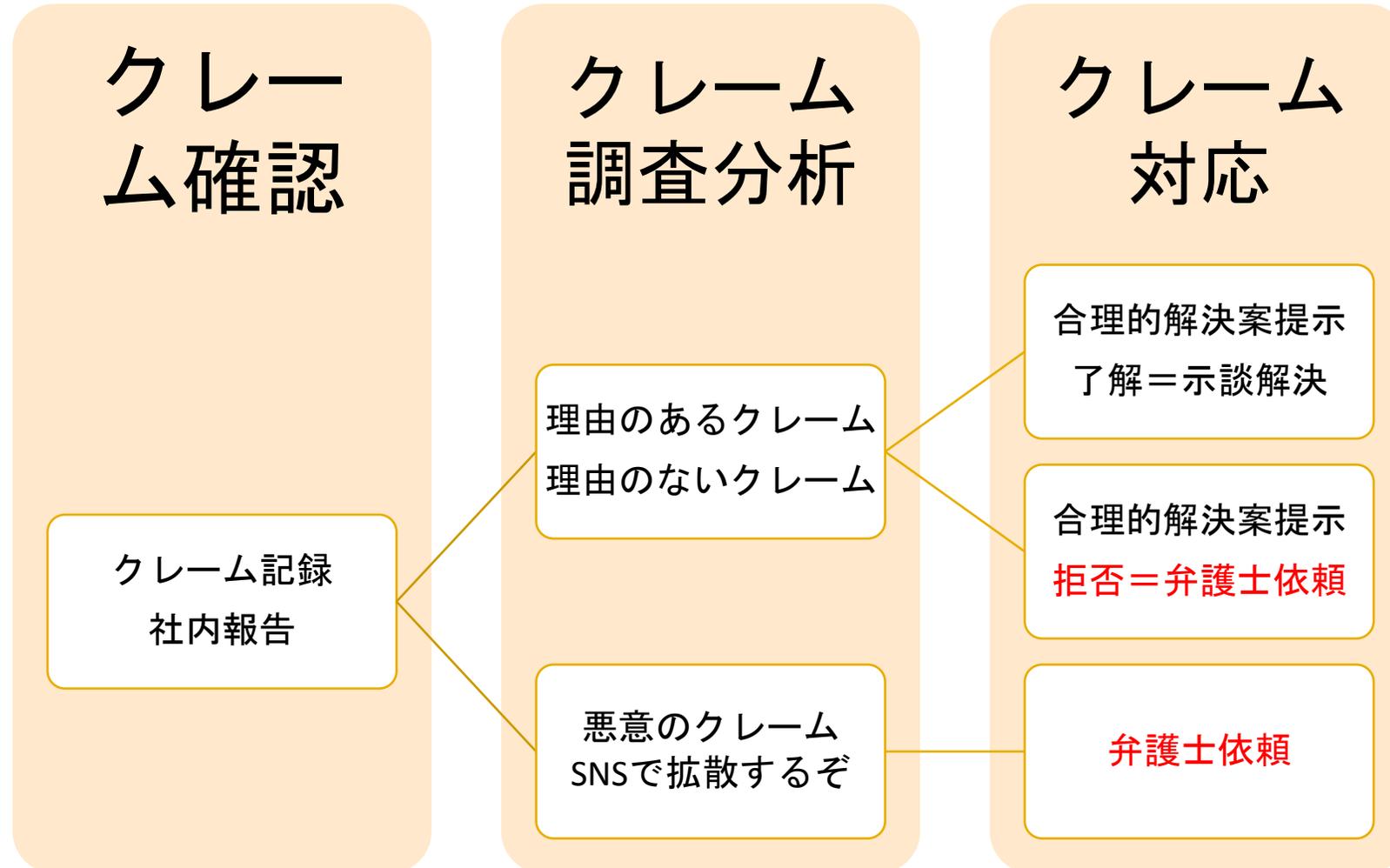
排除すべきクレームを見極める。

# 悪質クレームの見極めポイント

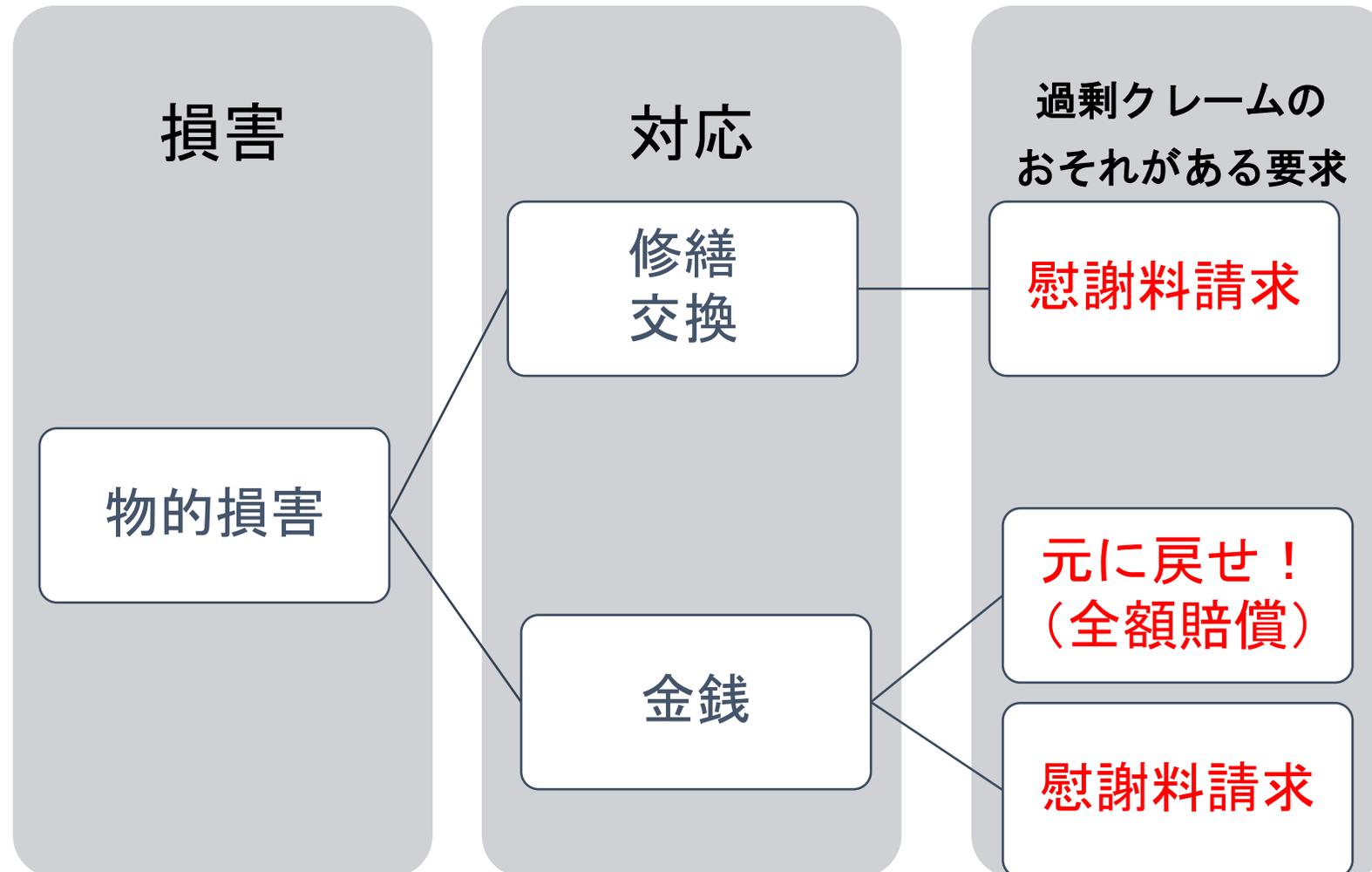
- 悪意のクレーム・理由のないクレームの見極めポイント

- ① 複数部署へのクレームを言う
- ② 社長・上の者を出せと繰り返し要求
- ③ クレームの中身が次々変わる
- ④ 「今すぐこい」という
- ⑤ 「時間を無駄にした，その分どうするんだ」という
- ⑥ 高額な慰謝料要求などエスカレートの要求
- ⑦ 念書等の書面の要求
- ⑧ マスコミに言うなど
- ⑨ 電話を切ろうとしない

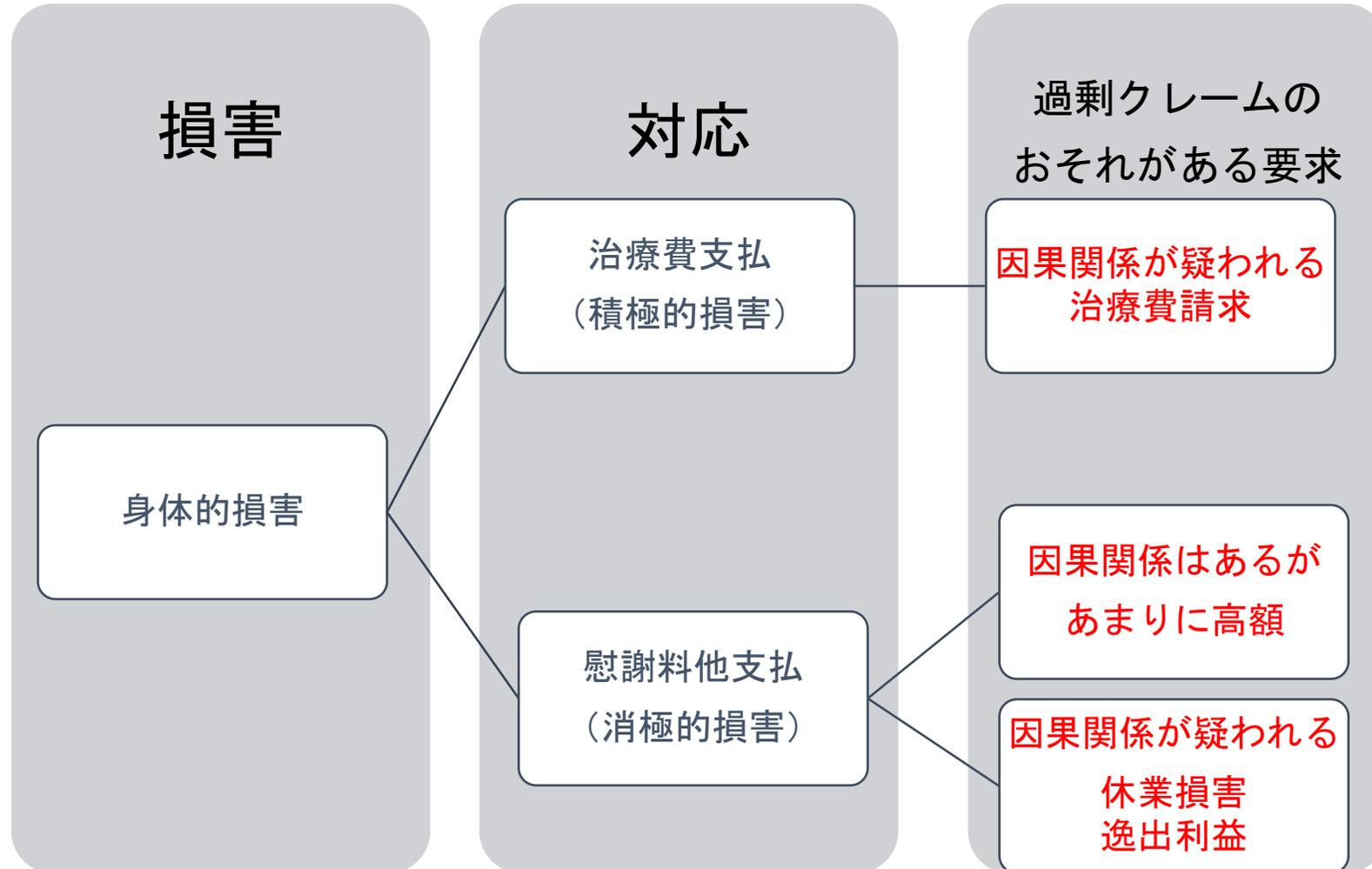
# 悪意のクレーム・理由のないクレーム



# 過剰クレームにあたりうる要求①



# 過剰クレームに当たりうる要求②



排除すべきクレームは弁護士につなぐ。

# 弁護士へのつなぎかた

クレーム分析後当方が妥当だと考える解決策を提案

※遅くともこの時点では弁護士に相談しておくことが大切

「弁護士に相談して解決金として〇万円をお支払いします」



それにも納得せずクレームが続く . . .

これ以上は、当事者での対応は不可能



「これ以上は当社も応じられませんので弁護士に依頼します」と回答する。

# 弁護士に依頼した後はどうなる？

## ① 訴訟外での交渉

内容証明郵便等で当方の考えを通知して交渉開始  
交渉が成立した場合は示談書類を作成する。

## ② 訴訟外での交渉がうまくいかなかった

訴訟あるいは調停の申立 「債務不存在確認」という方法

## ③ 脅迫や営業妨害が止まらない・・・

被害届，告訴といった刑事事件対応

ご静聴ありがとうございました