

## クレーム対応と対策

- 1 クレーム対応・処理の心構え
  - (1) クレーマーの要求を基礎づける正当な根拠（特に法的根拠）があるか
  - (2) クレーマーの要求に正当な根拠があるとして、その要求の内容が社会常識に照らして妥当か  
という2点を吟味しながら対応すること
  
- 2 クレーム対応・処理の基本的プロセス
  - (1) クレーム内容の把握
    - ① クレーム内容を正確に把握すること
    - ② 不満・苦情に対して素直に謝罪すること
    - ③ 今後のクレーム対応・処理のプロセスの概要を説明すること
    - ④ 連絡ルールを明確にすること
  
  - (2) 事実関係・原因の調査
    - ① クレームの事実・原因に関する調査を徹底的に行うこと
    - ② 調査結果を記録化し、保存すること
  
  - (3) 会社の責任の程度及び解決案の内容の検討
    - ① 裁判基準としての受忍限度論  
受忍限度論とは、社会共同生活を営む上で一般通常人ならば当然受忍すべき限度を超えた侵害を被ったときに侵害行為は違法性を帯び不法行為責任を負うという法理をいう。
    - ② 受忍限度の判断基準
      - i) 侵害行為の態様とその程度
      - ii) 被侵害利益の性質とその内容
      - iii) 侵害行為の公共性の内容と程度
      - iv) 侵害行為の開始とその後の継続状況
      - v) その間に採られた被害の防止に関する措置の有無及びその内容、効果などの加害者側の事情と被害者側の事情を総合考慮して決せられる。
  
  - (4) クレーマーとの交渉、解決
    - ① 交渉ルールを明確にすること
    - ② 交渉担当者を明確にすること
    - ③ 交渉相手を確認すること
    - ④ 交渉記録を正確に作成・保存すること
    - ⑤ 交渉が合意に至った場合は示談書を作成すること

### 3 悪質クレーマーへの対応

- ・ 悪質クレーマーとは

悪質クレーマーとは、要求に正当な（法的）根拠がない（要求が反社会性を持つ）こと、あるいは、要求自体には正当な根拠があるとしても要求内容が著しく過大であることを、そのクレーマー自身が認識していながら、執拗に要求行為を繰り返して会社から何らかの利得を得ようとする者をいう。

- ・ 悪質クレーマーへの対応

会社の危機管理の一環として、断固とした態度で臨むことが重要

- ①金銭を支払うことで安易に解決しようとししないこと
- ②解決しようとするのではなく、突き放すこと
- ③録音などの方法で相手の言動を記録すること
- ④組織として対応すること

以上