



連絡先：〒445-0853

愛知県西尾市桜木町3-51-3 林ビル2階

電話：0563-53-0220 F A X：0563-53-0222

e-mail: inoue@aisan-law.jp

# あいさん事務所便り

## Q&Aシリーズ～クレーム対策編

### 「こんなクレームにはどう答える？」

**Q：「『もし〇〇が起きたら、責任をとってくれるの？』と仮定の質問をされたら、どうしたらいいですか」**

**A：「『申し訳ありませんが、仮定のご質問にお答えするのは、控えさせていただきます』でOKです」**

ネガティブ感情の強い「感情型クレーマー」は心配性なことが多いので、「もし私が病気になったら、責任を取ってくれますか？」などの仮定の話の繰り返しがちです。

仮定の質問に対しては、安易に回答しないようにしましょう。質問されたら何としても答えないといけないと思ってしまう担当者もいますが、そのような義務はありません。

仮定の話だけでなく、病的な話や不可能な要求の一つ一つについて回答していると、かえって対応が複雑になり紛糾します。しつこい主張には、要求が通らないことを端的にかつ毅然と指摘しましょう。

**Q：「『オタクの会社は社員教育がなってない。指導してあげるから社員教育マニュアルを見せなさい』と言われて困っています」**

**A：「『ご指摘ありがとうございます。ただ、当社の内部文書ですので、お見せすることはできません』でOKです」**

マイルールや自分の正義を押し付けようとする「規範型クレーマー」に多いクレームです。「どうして見せられないのだ？後ろめたいこ

とがなければ見せられるだろう」と反論されても屈せず、「当社の内部文書ですので、お見せすることはできません」と同じ言葉を繰り返してお断りしましょう。

相手から要求されたからといって、すべてに応じる義務はありません。法的な立証責任の考え方の基本として、要求する側が原則的に証拠を出す義務があり、要求される側にその義務があるわけではありません。まずは、相手が一応の証明をする必要があるので、この立証責任というリーガルマインドだけでも押さえておけば対応は楽になるでしょう。

**Q：「『〇〇法違反だろう！』と言われると、怖くなってしまいます」**

**A：「『ご指摘ありがとうございます。ただ、当社ではそのような法律違反はないものと考えております』でOKです」**

法知識を振りかざしたい「規範型クレーマー」は、個人情報保護法違反とか、障害者法違反とか、色々言ってきます。しかし、社内で調査して違法性が確認できなかったようであれば、端的に上記回答を繰り返します。しつこいようであれば、「何という法律の何条に違反するものであるのか、ご教示いただきますようお願い申し上げます」と返せばOKです。違法性についても、原則的にはクレームをする側が内容を示す必要があるからです。

**Q：「『謝ったってことは責任認めたんでしょ？だったら賠償しなさいよ』と言われないうか、すぐ謝罪していいのか迷います」**

A:『ご不快なお気持ちをさせたこととお詫びいたしました。当社の責任を認める趣旨ではございません』でOKです」

単に不快な気持ちにさせたこと、不便をかけたことを謝ったからと言って、法的責任が発生するわけではありません。そのため、「ご不快なお気持ちをさせて、申し訳ございません。」と謝罪することは何ら問題ありません。ただ、狡猾な「利得型クレーマー」は、担当者の言葉尻を捉えて金銭を引っ張ろうとしますので、その場合は上記のように切り返します。

### クレーマー対応の合い言葉「り・き・し」 ～鉄板のコミュニケーション法として

Q:「クレーマーっぽいお客様の対応が苦手で頭が真っ白になり、言葉に詰まってしまうことが多いです」

A:「クレーマー対応の合い言葉『り・き・し』のパターンを覚えましょう」

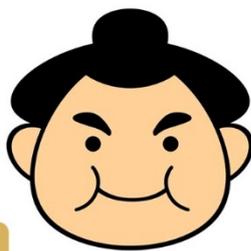
クレーマーの地雷を踏まない鉄板のコミュニケーション法として、お相撲さんの顔と一緒に「り・き・し」の語呂合わせを覚えてほしいです。クレーマーだけでなく、普通の会話でも使えます。

## クレーマー対策の合い言葉は「り・き・し」

リフレクション「相手の言葉をそのまま繰り返す」

共感「相手の価値（感情）を否定しない」

- ①謝罪「まずは謝る」
- ②質問「事実関係を確認する」
- ③処理「毅然とした対応」



最初の「り」は、リフレクション。まず、相手の言葉をそのまま繰り返します。一呼吸置いて時間が稼げますし、オウム返しなら頭を使って何かを考える必要もないので、担当者も落ち着きを取り戻せるでしょう。リフレクションは、

クレーマーが自分自身の発言を振り返り、冷静になるための機会にもなります。

次が、共感の「き」です。担当者自身の価値観を押し付けるのではなく、「この人はどんな価値観を持っているんだろう」と関心を持って耳を傾けることです。「いや、でも、だが、だけど、だって」という否定の言葉が出そうになったら、相手の価値観を否定していることにつながるので、この言葉が口癖になっている場合は要注意です。共感の言葉は、「悲しいお気持ちなのですね。お察し申し上げます」とか、「ご指摘ありがとうございます。とても勉強になります」などですので、共感言葉のレパートリーを普段から増やしておくといいでしょう。

最後は、「り・き・し」の「し」。これは、いくつかわたしに分かれるのですが、やはり最重要は謝罪の「し」です。共感的な謝罪の言葉を繰り返すだけで収まるクレームも山ほどあるからです。

質問の「し」も大切で、事実関係の調査や問題の整理段階では質問も使います。ただ、「なぜ?」とか「どうして?」という質問の仕方をする、責められている感じる日本人は多いので、常に共感とセットで。

最後は、処理・処分・処置の「し」です。説明を繰り返しても執拗な要求が続く場合、クレームがエスカレートする場合は、毅然とした対応をします。この段階に至ったら、「当社からできるご説明はいたしましたので、お電話を切らせていただきます」として、対応終了や弁護士等の外部機関へのリファーを検討することが重要です。

### ～当事務所よりひと言～

先日、「カスハラ（人権侵害）の問題点と対策」のテーマで講師をして参りました。今回はそこでのクレーム担当者の方のお悩みをもとにQ&Aを整理いたしましたので、少しでもクレーム対応が楽になれば幸いです。