



民暴弁護士の寄稿文



寄稿者
弁護士 櫻井雄一

【不当要求対策について】

最近、自分勝手な理屈や偏屈な正義を振り回して、果てしなく文句を続けるクレーマーが多くなってきている。中には、感情的になって、罵倒、恫喝したり侮辱的発言をしたりする者もいるが、それよりも、口調は淡々としたまま、ミスや落ち度、対応の不手際や不誠実さ等を執拗に追及してくるクレーマーが増えてきた。

彼等に共通するのは、納得しないことである。こちらが分かりやすく丁寧に説明を繰り返しても、自分の主張に反していると一切聞く耳を持たなかったり、追加の調査を求めたりする。いったん一つの議論が収束しても、別の論点を持ち出してきたり、自分の要求が受け入れられそうになると、要求水準を引き上げたりと、クレームが収まることがない。彼等は納得できないというよりも、クレームを続けるために、あえて納得しないのである。彼等にとって、金銭を得ることは一つの目的であるが、それと同等またはそれ以上に、自分達のクレームに担当者が対応してくれること、担当者が対応に困っていると感じられることが目的であり、クレームは自らの承認欲求を充足させるための重要な手段である。

彼等には経済的合理性や費用対効果といった通常のビジネス的尺度は通用せず、通常のクレーム対応と同じように対応しようとする担当者は長時間拘束され、多大な精神的ストレスを感じることになる。

このケースにおける第一の対応要領としては、相手方からの要求全てに応じないこと（まともに取り合わないこと）である。

もちろん、当初は通常通り、丁寧に謝罪、説明し、ある程度の苦情については反論せず、相手方の気持ちに寄り添うように受け答えをすべきである。また、適正な損害額を超える請求があったとしても、まずは、その考えを正面から否定することなく、法的な損害についての説明を丁寧にしていくべきである。そして、繰り返し説明しても相手方が納得しようとしないう段階になって対応を打ち切ることになる。

法的な責任がないと判断される事案においては、今後は一切対応しないと通知し、実際に、その後に電話があっても直ぐに切る。法的な責任があり、損害賠償義務がある事案においては、適正な損害額を超える支払いはしないと通知した上で、その後の対応をせず、相手方からの法的続き（訴訟や調停等）を待つ。自分の方から一定の金額を超える債務が存在しない旨の確認を求める訴訟（債務不存在確認訴訟）も可能であるが、予想される遅延損害金を考慮した上で、相手方からの法的手続きがない限り、何もしない（放置する）ことも一つである。損害賠償義務者としては、法的に適正な金員を支払う義務はあっても、納得しようとしなない相手方との紛争を解決する義務はないのである。

もっとも、対応を打ち切るといっても、実際に何もしないでよいわけではない。相手方からは繰り返し電話が入ることがあり、その都度、「既にご通知の通りです。これ以上の対応はできませんので、電話を切らせていただきます。失礼します。」とだけ言って電話を切る必要がある。担当者が対応しないとなると、相手方は別の者に対応してもらおうとして、会社の代表電話や他の部署に電話をすることがある。そのため、担当者だけでなく、他に電話が入る可能性がある部署の担当者にも、情報を共有し、同じような対応をとってもらう必要がある。なお、このような組織的対応においては、組織のトップが不当要求事案には毅然と対応するという方針を明らかにし、対応方針や対応要領が組織全体に周知されていることが重要な前提となる。

相手方が職場に訪問してくることもあるが、この場合も、電話同様に、対応しないと伝え、速やかに会社から退去するように伝える。退去を求めても居座る場合は、不退去罪が成立することから、即 110 番通報をして警察に対処してもらう。なお、電話や来訪の頻度が高く、業務が著しく妨害される場合は、相手方の迷惑行為を差し止める仮処分を検討することもあるが、非常に稀なケースである。

賠償額の多寡にもよるが、ある程度の賠償義務がある場合は、相手にしない対応を続けることで、暫く経つと、相手方が提示額での示談に応じてくることも相当数ある。

このような不当要求対応において重要なのは、事前の準備と心構えである。組織として、不当要求に対応するための体制を整備していることが前提になるが、不当要求がなされた場合にどう対処するのかを組織全体で定期的に確認することである。そして、実際の対応に当たっては、面倒で厄介な事柄として扱ったり消極的に嫌々処理したりするのではなく、自社又は自分自身の顧客対応力を向上させる有り難いものと前向きに受け止めて、受け身の立場ではあっても、積極的に行動していくことである。心構えを積極的に変えるだけで、声に張りが出て堂々とした話し方になり、相手方から感じるプレッシャーも減ってくる。

組織としても、余計な業務と考えるのではなく、重要な業務の一環として、担当者を評価していく必要がある。また、相手方からクレームを受けることになった原因や実際の対応について改善点を検討することも重要である。不当要求といえども、折角のクレームをその場限りにはしてはならない。

現在、全国各地においてカスハラの法制化が進んでおり、埼玉県においてもカスハラ防止条例骨子（案）が作成されている（令和7年8月現在）。事業者として、カスハラに対応するための体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じる責務が課されることになるが、基本的には不当要求対策と同様である。不当要求対策の体制が整備されていない事業者は、これを機会に体制整備を進めていただき、既に不当要求対策の体制が整備されている事業者は、既存の体制を再確認、再構築する機会にしていいただきたい。

以上

寄稿者

〒330-0062

埼玉県さいたま市浦和区仲町1-11-12

さくらビル4階

さいたま浦和法律事務所

電 話：048-815-7000

弁護士 櫻井 雄一

この原稿は、公益財団法人埼玉県暴力追放・薬物乱用防止センターが賛助会員に配信しているメールマガジン「埼玉県暴追センター通信No.201」から転記したものです。