

エール少額短期保険

「カスタマーハラスメント対策勉強会」開催 弁護士がクレーム対応をレクチャー

エール少額短期保険は9月19日、メディア向けセミナー「プロが教えるメディア向けカスタマーハラスメント対策勉強会」を開催した。昨今、急増しているカスタマーハラスメント(不当要求)問題の解決方法について、クレーム対応などコンプライアンス関係事案を得意とする香川希理弁護士が実際にあった事件や事例を基に解説した他、エール少額短期保険の榛沢社長が中小企業の法務リスク対策として、同社で販売する法務費用保険の概要を紹介した。

第1部ではまず、香川 希理、とりわけ後者について、弁護士が消費者からの不当要求への対策について、不当要求という認識がない、講演した。不当要求は、「要求内容が不当(義務のない要求、過大要求など)」「要求方法が不当(威嚇や恐喝を伴うなど)」の2種類がある。香川氏は、とりわけ後者について、情報共有された点や謝罪文は安易に作成しない」といった対応がクニックを紹介してか、香川氏自身がクレーム対応の失敗例と成功例をロールプレイング形式で示した。



香川弁護士



榛沢社長

「プロセスについては、①ヒアリング(相手方の主張の確認、特定)②事実関係の確認(相手方の主張ではなく客観的事実の確認)③責任の判定(法的に責任があるか否かの判断)④回答」といった手順を会社として徹底することが不可欠だとした上で、「クレーム対応では、相手方に納得してもらおうとは考えず、相手方との会話に平行線をつくり、その結果、あきらめてもらうことが重要」との考えを示した。

この他、「メモなどの対応記録に加え、録音・録画の証拠を残すべき」「謝罪を要求された場合は、法的責任を認めない謝罪の仕方をする」「念書や謝罪文は安易に作成しない」といった対応がクニックを紹介してか、香川氏自身がクレーム対応の失敗例と成功例をロールプレイング形式で示した。

榛沢社長は「中小企業の法務リスク対策」をテーマに講演した。最初に、司法統計や日弁連の報告書などを紹介し、年間の法的紛争件数は約400万件と推定されること、中小企業でも雇用問題、債権回収、クレーム対策、知的財産権問題など多くの法的トラブルを抱えていることなどを説明。法的紛争では予防が重要であるとしつつも、自社に非がないと考えられる場合でも紛争が発生することから、完全に防止することは難しいとした。トラブルを解決する手段としては弁護士に事件依頼することを推奨し、メリットとして、①相手へのけん制効果②負担軽減③裁判を見据えた対応の3点を挙げた上で、「早期に弁護士に相談することが、有利な結果を導く重要な鍵となる」と述べた。

第2部はパネルディスカッションとして、香川弁護士と榛沢社長が、「あおり運転事件」や「コンビニ士下座事件」等、実際に発生した事例に対して、弁護士・保険それぞれ視点での予防策や補償について解説した他、会場の参加者との間で質疑応答を行った。