

不当要求対応マニュアルの構成項目と記載内容のポイント

マニュアル構成項目	記載内容のポイント
1 組織としての対応方針	<ul style="list-style-type: none"> ①「不当要求には絶対に応じない」というトップのメッセージ ②トップから現場まで共通理解ができる企業風土の醸成 
2 組織としての対応体制	<ul style="list-style-type: none"> ①代表者や役員への報告・連絡体制の構築、実際の対応要領・手順の策定 ②対応部署・責任者の事前選定と一元管理体制の構築(個人を孤立させない) ③電話や面接室の録音・録画、情報管理ツールの整備(正確に記録する) ④警察・暴追センター・弁護士会等外部機関との連携体制(窓口選定と平素の連携)
3 不当要求の区別 (判断基準・見極め)	<ul style="list-style-type: none"> ◆「不当要求」とは、合理的な根拠、手段の正当性に欠ける要求のすべて <ul style="list-style-type: none"> ①要求内容が正当でない＝要求に根拠がない、要求が過大など ②要求方法が正当でない＝暴行・脅迫、強要、威力業務妨害、偽計業務妨害など ◆判断の具体例 <ul style="list-style-type: none"> ①他の顧客から同じ要求をされても同じ対応ができるか ②誰がみても内容が適正と判断できない要求を繰り返し行っていないか
4 不当要求に応じるリスク	<ul style="list-style-type: none"> ①企業に損失が生じる(安易に応じると不当要求が繰り返される) ②通常の顧客との不平等が発生する ③企業の会的評価・信用が失墜する ④役員にも責任が生じる可能性がある ⑤相手方が暴力団の場合は暴力団の資金源になる(暴排条例違反～利益供与禁止) 
5 不当要求への対応手順 (対応の基本)	<ul style="list-style-type: none"> ①十分な聞き取り→5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どうした) ②事実確認→不手際・過失ともない、軽微な不手際、明らかな過失 ③対応方針の決定→要求拒絶、誠実・丁寧な説明、責任範囲内の謝罪・賠償 ④組織的な対応の検討 <ul style="list-style-type: none"> 対応者の選定、役割分担の明確化、弁護士を含めて十分な打ち合わせ 不当要求対応記録はその都度作成し、関係者で情報共有 ⑤基本的な対応要領・手順 <ul style="list-style-type: none"> 来訪者・用件の確認、会社の管理が及ぶ有利な場所での対応、相手より多数人で対応、 応対時間を短く区切る、湯茶の接待はしない、応対状況を録音・録画、記録を作成、 公平な取扱いと慎重な言葉遣いなど言動に注意、書面に署名・捺印しない、 即答・約束をしない、トップは応対させないなど ⑥警察・暴追センター・弁護士会等、外部機関との連携 
6 想定される不当要求と 対応フローチャート	<ul style="list-style-type: none"> ◆自社で想定される典型的な行為例を記載し、対応フローチャートを作成 <ul style="list-style-type: none"> ①要求内容が正当でない行為 <ul style="list-style-type: none"> ア 要求に根拠がない例 <ul style="list-style-type: none"> 「保証期間が過ぎていても新品と交換しろ」「待たされた時間分の補償をしろ」 イ 要求行為が過大な例 <ul style="list-style-type: none"> 「従業員をクビにしろ」「社長を出せ」「慰謝料を払え、休業補償しろ」 ②要求方法が正当でない行為(暴行・脅迫、威力・偽計業務妨害) <ul style="list-style-type: none"> 「大勢で押しかける」「毎日数十回も電話をかける」 
7 マニュアルの 周知と社内教育	<ul style="list-style-type: none"> ①指導できる責任者を配置し、勉強会を実施 ②実践的な訓練・研修会を定期的に開催(ロールプレイングなど) ③社内イントラネット等を活用してマニュアルを共有
8 マニュアルの 見直し・点検	<ul style="list-style-type: none"> ①定期的に見直しをする ②データベース化された対応内容や実際に対応した従業員の意見等を集約