

事実確認とは、一方の言い分に偏ることなく、客観的に何が原因でどういう結果になったのかを確認すること。

要領：相手のペースにのらず、冷静に話を聞き、相手の主張と目的を把握する。

ポイント：5W1Hに基づいた聴取、防犯カメラ・目撃者の確保、対象物の確保等の必要な裏付けを徹底する。

注意点：相手の話を遮らない、つけいる隙を見せない、社会人として礼儀を守る。

判断基準：瑕疵過失と因果関係(原因となった誤りは何か、その原因がなければ結果は発生しなかったか。)

不当要求への対策の基本 Q&A その3

～ 事実確認の重要性とポイント・判断基準 ～

Q 苦情を聞く際の注意点は？

A ・クレーマーと正当な顧客との峻別作業の入口であることを認識し、丁寧かつ冷静に話を聞く姿勢を保持する。
 ・誰に対しても礼儀正しく。←企業倫理、社会人として当然のこと。
 ・誤った対応をすると、反感をかったり、対応自体にクレームをつけてくる可能性があることに注意する。
 ・意識しすぎて構えてしまうと却って失敗、揚げ足をとられたりする。
 ・つまらぬことは受け流す勇気と度量の大きさが必要。

Q 迅速かつ的確に事実確認するための日頃の準備は？

A ・迅速・的確な事実確認のできる人物、物的体制を確立しておく。
 ・苦情対応の専門部署を設置し、日頃から訓練(マニュアルの作成・関係部署との連携等)をしておく。
 ・事実確認の方法→店舗には防犯カメラを設置し、苦情の内容が事実と合致しているかすぐに確認できるようにしておく。 等

Q 商品の欠陥や接客ミス等を理由とした不当要求時の事実確認の要点は？

A 法的根拠の確認(損害賠償発生時の根拠→瑕疵担保責任、不法行為等)
 ①瑕疵(欠陥)や過失の存在
 ②損害の存否
 ③瑕疵(欠陥)・過失と損害との相当因果関係
 ④損害と要求内容との関連性
 ⑤クレーマーの行為態様

Q 「瑕疵(欠陥)、過失」「損害」「相当因果関係」とは？

A ・損害賠償責任が発生する(瑕疵担保責任や不法行為等)には、商品の瑕疵(通常保有すべき品質の欠如)や過失(不注意)、損害の発生、過失(瑕疵)と損害との相当因果関係が必要。
 ・これらの要件を満たさないと損害賠償の必要なし。(瑕疵担保責任や不法行為の要件を充足しない。)
 ・例えば、接客中に顧客の衣服を不注意で汚してしまっても、慰謝料(精神的損害)は発生しない。

Q 「損害と要求内容との関連性」とは？

A ・仮に不法行為や瑕疵担保責任の要件を充足しても、法的に認められることは原則として金銭の賠償。
 ・社長の謝罪や謝罪広告の掲載(名誉毀損を除く)、土下座の要求等は認められない。

Q クレーマーの行為態様とは？

A ・申告内容に不自然・不合理な点はないか
 ・例えば、繰り返される事実申告内容に齟齬が生じていないか
 ・時系列に矛盾や不合理性がないか
 ・客観的証拠と矛盾しないか
 ・例えば、診断書と申告内容に矛盾(齟齬)がないか

