



法律関連のニュースや当事務所の近況などを不定期にお送りさせていただいております。四季折々のお手紙としてご理解いただき、当事務所の近況やご挨拶のほか、少しでもお役に立てる情報になればと思っております。

## Topic 1

# クレーム対応

困ったな…と思ったら、弁護士にご相談ください

事業を行う中で、取引先や、顧客先などから、非があって合理的なクレームを受けることもあれば、非があったとはいええないにもかかわらず、不合理なクレームを受けることもあります。

このような場合の対応についても、弁護士として、どのように対応したらいいかのアドバイスをさせていただいたり、ご依頼をお受けしたりしています。

## 1. 相手方の言い分をよく検討し、分析する

相手方が合理的なクレームを言っている場合はもちろん、そうでない不合理なクレームである場合でも、相手方がどういう気持ちで、なぜ、そのようなことを言っているのか、を注意深く検討する必要があります。

相手方の意図を理解しないまま、対応をしても、逆撫でする結果となったり、長期化する結果となったりなど、双方にとって好ましくない結果になりかねません。



## 2. 相手方の人物像をよく検討し、分析する

相手方がどのような人で、どのような傾向にあるのか、ということをつまえることも、話し合いをするうえで重要なポイントです。

## 3. 時系列の整理

問題が起きた経緯、起きた後の経過などを日付を追って整理することも重要です。

## 4. まずは相談

ここでお書きできるのは以上ですが、それ以外にも、様々な注意点やポイントがあります。

当事務所では、このような対応について様々なご相談を受け、ご対応してきた自負があり、まずは、ご相談をお受けすることで、ここではお書きできないことを含め、丁寧にご説明したいと思います。

また、前述のようなポイントについて、細かくお聞きすることで適切な対応を慎重に検討しますので、当事務所から細かくご質問をさせていただきたいと思います。

お困りのことがありましたら、まずは、ご相談を。

### Topic 2

# 企業法務サイト開設します

このたび、新たに企業法務サイトを開設いたします。

アクセス、お問い合わせ、お待ちしております。

<http://www.clwo.jp>

当事務所ホームページ



<http://www.lwo.jp>



交通事故相談に関する専門サイト(ホームページ)



<http://www.klwo.jp>

お気軽に、ご相談ください。



お問合せ **西山法律事務所** 弁護士 西山 一博 弁護士 下出 太平

TEL 052-957-1106 [info@lwo.jp](mailto:info@lwo.jp) <http://www.lwo.jp>

〒460-0002 名古屋市中区丸の内三丁目2番22号 名城ビル6階(名城小学校西向かい)

執務時間: 午前9時30分～午後6時 休日: 土曜・日曜・祝日

