

(発行所) 一般社団法人 柏法人会  
〒277-0023 柏市中央1-1-1  
TEL 04-7163-3393  
FAX 04-7166-6629  
(発行人) 会長 森 和夫  
(編集) 編集委員 廣 委員 会  
(編集責任者) 広報委員長 大田 次男  
(印刷所) 広報委員 中央印刷(株)

# 会報

■URL <http://hojinkai.zenkokuhojinkai.or.jp/kasiwa> ■E-mail [kasiwa-h@basil.ocn.ne.jp](mailto:kasiwa-h@basil.ocn.ne.jp)

## 柏税務署人事異動速報



旧庁「様式」



新庁舎

## 平成26年度 会員増強運動始まる

会員数/千葉県 37,985社 柏法人会 4,146社(平成26年9月末日)

### ■表紙解説

#### 開業会館

(野田市)

開業会館は、キッコーマンの創立者でもある茂木、高梨家等の醸造家の寄付によって昭和四年(一九二九)に建設された。鉄骨コンクリート造4階建ての会館で、講演会をはじめ展覧会、映画会などが開催され、地域に密着した施設として親しまれてきた。建物の設計は、明治大学建築河合校舎などを手がけた大森茂(フアサード)建築デザイン)はルネサンス風の左右対称の意匠を基調とし、玄関はゆたかりとしたロマネスク風の半円アーチから構成され、落ち着いた雰囲気をつくり出している。また、小窓は正方形や半円アーチの小振りな窓や丸窓が散らばるなど、全体的に威圧的な雰囲気はなく、親しみやすいデザインとなっている。2階講堂の巨大な吹き抜け空間や、階段手すりのうねるような形、暖炉のデザイン、アールドゴ風の照明器具など、意匠にも見どころが多い。この建物は、野田市内における洋風建築の代表作といえる。

国登録有形文化財建造物  
場所 野田市野田二丁目  
所有者 一般社団法人 開業会館  
電話 04-7431-1161

柏法人会 会員

- ・法人税確定申告書「別表1」に貼付する法人会の会員シールは裏表紙に印刷されています。
- ・e-Taxご利用の場合は「法人事業概況説明書」の「16加入組合等の状況」欄に(社)柏法人会と入力して下さい。

# よつば総合法律事務所の 法律広場

**Q(問)** 昨日の夜、お客様から店舗へ連絡があり、会社のミスで損害が生じたということで、烈火のごとく怒っておられました。

とりえずお客様には責任者に伝えた上でお電話をさしあげる旨をお伝えしましたが、会社のミスかどうかはまだわからない状況です。どうすればよいでしょうか？

**A(答)** まずは、お客様になるべく早くコンタクトをとり、ご迷惑をおかけしていることのお詫びします。その後は、事実関係を明らかにするために早急に十分な調査をした上で、適切かつ迅速な対応をとることが重要です。そのため、一般的に以下のようなプロセスで対応することが重要です。

## 1 ご迷惑をおかけしていることの取り急ぎの謝罪と調査して回答することの返答

お客様とのトラブルは初期対応が極めて重要です。

最初の対応でうまくいかないと、トラブルが深刻化し紛争化することがあります。

特に、お客様はそこまでお怒りでないのに、会社の対応でお怒りになり紛争化することもあります。

ただし、会社のミスでないのに、初期の段階で会社のミスと認めてしまうと、その後撤回することは難しくなります。社内調査が終わるまでは確答は避けた方がよく、特に書面化することはできる限り避けた方がよいと思います。

## 2 社内調査

責任者が中心となり、社内担当者を含めその当事者へのヒアリング等を十分に行い、できる限り迅速に調査をします。

そして、調査結果は、時系列に沿った経過報告書を作成して共有する形で書面化しておきましょう。

そして、書面化することで、どの点が調査不十分なのが見えてくることも多く、また、調査結果に不自然な点があれば、その時点で気が付くことも多いです。

なお、日頃からトラブル時の経過報告書の書式は作成して統一化しておく、いざトラブルが発生したときも慌てずに対応することが可能となりますので、日頃から体制整備等しておくことが有用です。

### 3 相手への回答とその後の対応

調査の結果こちらのミスでお客様に損害が発生したことが判明した場合には、すみやかに謝罪と場合によっては示談交渉をすべきです。

その際、返金や代替品の手配、修理など、通常想定されうる対応での示談をまず目指します。

そして、解決金等の金銭解決はあくまで例外として、相手が要求してきた場合等のみ検討するという形をとることが多いです。

その他、再発防止策の提示や担当者に対する内部の処分等も相手に示す必要がある場合もあります。一方、調査の結果、こちらに非がない場合は、毅然とした対応をとるべき場合が多いでしょう。

### 4 終わりに

お客様からのクレーム対応は、後ろ向きな対応と捉えがちです。

しかし、その際には、そのクレームが「正当なクレーム」と「クレーマー」からのもののどちらであるかを見極めることが大事だと思います。

「正当なクレーム」は、むしろ会社の業務改善となる貴重な意見となりうるものであり、会社の財産ともなりうるものです。そのため、そのようなクレームに対応する際には、むしろ感謝の気持ちで接するように意識することで、前向きな対応と捉えることができることもあると思います。

(弁護士法人よつば総合法律事務所 弁護士 小林義和)

弁護士法人よつば総合法律事務所では、柏法人会の会員の皆様を対象とした無料相談を行っております。ご相談の際は柏法人会又は当事務所まで直接ご連絡下さい。(当事務所に直接のご連絡の際は、柏法人会会員である旨をお伝え下さい。)

## 弁護士法人よつば総合法律事務所

柏市柏1-5-10 水戸屋杏番館ビル4階

**TEL 04 - 7168 - 2300** (電話受付時間平日9時から18時)

事務所HP <http://www.yotsubasougou.jp/>

代表社員 弁護士 大澤一郎

### 賀詞交歓会のご案内

柏法人会では、下記要領により賀詞交歓会を開催いたします。会員の皆様のご参加をお待ちしております。

- |                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| 1 日 時 : 平成27年1月22日(木)   | 5 懇 談 会 : 午後6時00分～同7時30分  |
| 午後4時30分～7時30分           | (冒頭 功労者表彰・会員増強表彰)         |
| 2 場 所 : ザ・クレストホテル柏      | 6 会 費 : 5,000円 (懇談会参加者のみ) |
| 3 受 付 : 午後4:00から        | 7 その他 : 参加の方は事務局までFAXにて   |
| 4 講 演 会 : 午後4:30分～5時45分 | お申し込み下さい。(※切、12月25日(木))   |
| 演 題 : 2015年経済動向(仮題)     | (会社名・参加者・TEL明記)           |
| 講 師 : 野村証券より招聘予定        | FAX 04-7166-6629          |

※ 役員の方には別途案内書を送ります。