

弁護士が語る！経営者が知っておきたい法律の話(第41回)

取引でトラブル！クレーム書面の効果的な送り方

2017.11.24

取引先との間でトラブルが生じることはできるだけ避けたいところですが、まったく無くすことは難しいでしょう。トラブルが発生した場合には、まずは担当者レベルの口頭による交渉で円満な解決を図ることになります。しかし、それが決裂した場合には、会社として書面でクレームを送り、対策を求めるといった流れになります。

クレーム書面は、一方的に要求を書いて送ればよいというわけではありません。状況や要求によって効果的な書き方、送り方があることを知っておくと、いざというときに役立ちます。

クレーム書面を送ることと、裁判訴訟を起こし、勝つことは別問題です。訴訟で勝てる見込みがなくても、クレーム書面を送ることは構いません。それは法律に抵触したことに起因するトラブルでなくとも、業界のモラルや慣行に反するという観点などから、相手に是正を求める場合に、クレーム書面が有効だからです。

クレーム書面を作成・送付する前に、以下の3つのポイントを確認する必要があります。

- (1) 自社の主張が法的にどのくらい勝算があるか
- (2) 書面の宛先と作成者を誰にするか
- (3) 書面の送り方をどうするか

主張に法律的な勝算や宛先を考える… 続きを読む