

企業法務こぼれ話



第85話 ～ 謝罪の落とし穴を避ける ～

日本企業にとっての謝罪

日本企業において、謝罪は非常に重要なコミュニケーション手段です。顧客から苦情を受けたり、取引先から問題を指摘されたりした場合、「すみません」「申し訳ございません」といった表現が、相手への配慮や共感を示し、円滑な関係を維持するために用いられます。日本国内では、このような謝罪は礼儀正しい対応として受け止められることが多く、必ずしも法的責任を認めたものとは理解されません。

海外取引におけるリスク

しかし、海外企業や海外の消費者との取引においては、日本国内と同じ感覚で謝罪をすることに注意が必要です。国や地域によっては、謝罪の言葉が、事実上、自社の責任を認めたものと受け取られる可能性があるためです。

例えば、製品の不具合、納期遅延、サービス上のトラブルなどが発生した際に「ご迷惑をおかけし申し訳ございません」と書面で伝えた場合、後日の交渉や紛争において、その表現が自社の過失を認めた証拠として利用されるおそれがあります。特に、損害賠償請求や契約解除の可能性がある場面では、初期対応の一言が交渉上の立場に影響を与えることがあります。

そのため、海外取引では、相手方への配慮を示しつつも、法的責任を安易に認める表現を避けることが重要です。

共感と責任承認を区別する

重要なのは、共感の表明と責任の承認を明確に区別することです。

例えば、相手方からクレームを受けた際に、直ちに「弊社の不手際で申し訳ございません」と回答するのではなく「ご不快な思いをされたことに

つき、残念に思います」といった表現を用いることが考えられます。

さらに、謝罪の言葉に頼るだけでなく、問題を認識したことや、解決に向けて対応する姿勢を伝える表現も有用です。例えば、「製品の品質に対する懸念をご共有いただきありがとうございます」と述べることで、相手方の指摘を真摯に受け止めていることを示すことができます。また、「不具合の原因について早急に調査を進めます」と伝えることで、責任の有無を断定することなく、問題解決に向けた具体的な姿勢を示すことができます。

このような表現であれば、相手に対する配慮や問題解決に向けた姿勢を示しつつ、具体的な過失や法的責任を認めることを避けることができます。

社内研修等の必要性

実際の現場では、法務部門が関与する前に、顧客対応部門や営業部門の担当者がメールや電話で回答することも少なくありません。そのため、海外取引に関わる担当者には、謝罪表現の使い分け、事実確認前に断定的な表現をしないこと、書面での回答に注意することを周知しておく必要があります。英語でのメールでも、「Thank you for bringing this matter to our attention.」や「We are looking into the cause of the issue.」など、問題を認識し、確認を進めていることを伝える表現が有用です。また、クレームへの回答や補償の提案は、後日重要な証拠となる可能性があるため、責任を認めるような表現が含まれていないか慎重に確認する必要があります。

賢明なリスク管理は、契約書だけでなく、日々の言葉選びから始まることを理解し、丁寧さを保ちつつも、不本意な責任承認とならないコミュニケーションを心掛けましょう。



〈著者プロフィール〉

新田 裕子(にった ゆうこ) 宇都宮中央法律事務所 弁護士・ニューヨーク州弁護士
平成22年弁護士登録、宇都宮中央法律事務所入所。平成25年7月よりアメリカ、ニューヨーク市のフォーダム・ロースクールへ留学、平成26年5月法学修士号(LL.M.)取得。平成27年ニューヨーク州弁護士登録。平成26年9月から1年間シンガポールのロダイク法律事務所(現在のDentons Rodyk & Davidson)勤務。平成27年10月宇都宮中央法律事務所に復帰。中小企業を対象とした国際取引法務を専門とする。日本弁護士連合会の中小企業の海外展開業務の法的支援に関するワーキンググループ副座長。シンガポール国際調停センター(SIMC)日本代表及び専門仲裁人。