



# 弁護士アプリの使い方 藤野弁護士と学ぶ法律教室

62

## クレーム対応に裁判を利用しませんか

1・クレームの例  
ハウスメーカーからの

相談例ですが、新築住居

を引き渡したのに、例え

ば玄関ドアのペンキを塗

り直して欲しいとか室外

機の位置を変えて欲しい

とか、このようなやり直

しをアフターサービスと

して無料で行うよう求め

がくると無料では応じた

られて困っているという

内容でした。なかでも、

2・相談者の対応

これまで相談者は、同

じような事案では、何度

も施主の元に足を運び、

できるだけ要望に応じて

きたそうです。理由は、

採めたくないからです。

裁判にしたいくないからで

す。しかし、今回はあま

りにも要望が多かったた

め相談に来られました。

3・どこまで?

どこまで対応するかを

決める指標として、裁判

ではどうなるだろうかと

いう視点を持つのはいか

がでしょうか。つまり、

かという視点です。原則、

契約関係ですので、当事

者が何について合意した

かで義務の範囲も決まり

ます。そうは言っても、

なんでも客の指示を聞き

ていけばいいというわけ

ではなく、プロには品質

等について知識があるわ

けですから、素人である

の範囲のみです。

客に対して適切にアドバ

イスする必要がありま

す。建築の例でいうと、

施主のイメージどおりに

建築したので違法建築で

あるのが知ったこっちゃ

ないと言って逃げるのは

難しいでしょう。なぜな

のような点につき当事者

が主張し、各主張を証拠

で証明しようとするのが

裁判です。裁判官は各主

張が証拠で証明できてい

るかどうか判断します。

5・裁判を恐れずに

裁判になるとんでも

なく大きな義務を負わざ

れると勘違いしている方

がいますが、それは間違

いです。裁判では、法的

に認められた範囲での義

務を負わされることにし

ません。

※なお、ここでの記述

は、あくまでも個人の

担せざるを得ないと思

い、意見ですので、その点

藤野恵介(ふじの・けいすけ) 弁護士(大阪弁

護士会所属、40歳、梅田法律会計事務所(大阪府

北区梅田)大阪市北区梅田1-2-211000

号、電話06-6345-1618・午前10時~午

後5時、<http://umedalaw.jp/>。主な役

職は、大阪弁護士会専門相談員(建築▽交通▽遺

言相続▽家事▽労働)、民間総合調停センター運

営委員、大阪住宅紛争審査会運営委員。ピラティ

ス受講。

無料法律相談のお知らせ

本コラム

読者の方

は、初回の法律相談を無料とさせていただきます。

読者や、その紹介の方も初回無料、電話も可。