

不 当 要 求 (クレーム対応)

暴力団、えせ右翼、えせ同和行為者、総会屋、新聞ゴロ等の反社会的勢力やクレーマーなどからの不当要求には、はっきりと「ノウ」と言って断ります。一度応じると別の理由を作って更なる要求が始まります。回数を重ねる毎に要求も多額になってきます。さらにその状況を聞きつけた、別の暴力団の新たな攻撃にさらされることになります。相手は組織で要求していることを忘れずに。こちらも組織で対応します。

社長・店長・上の者を出せ
責任者を出せ

「お前じゃだめだ。責任者と交渉したい」

対応

基本 ・ トップは（社長）、対応させない

要領

- ・（ご用件はなんですか。）その件でしたら私が担当です。私が伺います。
- ・ 私が伺って報告します。私でだめだとおっしゃるのでしたら、お引き取り下さい。

注意点

- ・ **断り口実**は否

不適切な断り口実例

「忙しい」・・・不誠実だ いつならいいんだ

「会議中」・・・ 終わるまで待たせてもらう

「外出中」・・・ いつ帰る、帰ったら電話よこせ、いつなら会える

居留守・・・ わかると、攻撃目標を変えて脅される

（相手は時間ならいくらでもある人たちです）

「理由は、社長に会ってから話す」

対応

基本 用件・要求の把握

要領

- ・ ご用件をおっしゃっていただけないのでしたら、お引き取りください。
- ・ ご用件を伺ったうえで、社長に取り次ぐか、私が伺うか判断させていただきます。

「名前、お前に名乗る必要はない」

代理人 知人 友人を名乗る

対応

基本 相手方の確認

要領

- ・ お教えいただけない方とお話することはできません。フルネームとご連絡先をお教え下さい。
(姓だけ名乗って何処の誰だったのか解らないことがあります。)
- ・ お連れの方のお名前とご連絡先もお教え下さい。お教えいただけない方は、ご同席をご遠慮してください。
(何処の誰かも名乗らず、名刺すら持ち合わせがないと言って自分の正体を明かさない者がいます)
- ・ 友人とのことですが、「委任状」はお持ちですか。ご関係を詳しくお教えいただけますか。(交渉権限の有無を確認)
(委任状もなく「交渉を頼まれた。」「委任状は忘れた」とあたかも正規の権限を委任されているかのような態度を取るもの者もいます。)

「政治・社会運動団体幹部を名乗る 大物ぶる 社会的地位をひらけかす」

「勝手に住民・市民の代表を名乗る」

対応

基本 相手によって差別しない

要領

お立場はわかりました、しかし、ご要求には添えません。

注意点

- ・ **差別をしないが対応の基本**
優遇したり、逆に、馬鹿にした態度はとらない。誰に対しても、平等・公平・公正な対応を心掛ける
- ・ それらしき団体の代表のような肩書きの名刺を所持していることがあります

「マスコミに言うぞ」 「本社に押しかけるぞ」

「監督官庁に通報するぞ」 「インターネットで公開するぞ」

「会社の周りで街宣してやろうか」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- 本社、監督官庁には、すでに報告してあります。
- 当社の方針としてご要求には、添えません。
- なんと言われましても、ご要求には添えません。

注意点

▪ ミス隠しは致命傷

例えミスや落ち度があっても妥協は禁物、不当要求が止まるどころか、次の要求、更に次の次の要求がなされてくる。

また、ミスは必ず露見する。

「議員、マスコミ、司法・行政機関幹部、著名人との関係を強調」

対応

基本要領

相手によって差別しない

- なんと言われましても、当社の方針ですので、お断りします。
- 結論は変わりません。お断りします。
- どなたからのご紹介でも結論は変わりません。

「おれのバックを知って、ものを言ってるのか」

対応

基本

妥協は禁物、筋をとおす

- なんと言われましても、ご要求には応じられません

注意点

▪ 脅しには牽制

暴力団との関係を匂わすものであれば、

「それはどういう意味でしょうか」「私を脅迫するのですか」

「私に対する脅迫と理解してよろしいですか」

など刑事責任を問うぞ、警察に被害届けを出すぞと牽制するのもよい

居座る 「社長に会うまで帰らないぞ」

対応

基本要領

面会の打ち切り、退去の要求を明確に伝える

- ・これ以上お話ししても当方の考えは変わりません。お引き取りください
- ・お話は伺いましたが、ご要望には添えません。お引き取りください。
- ・お引き取りいただけないのであれば、警察に連絡させていただきます。

注意点

- ・居座りには退去要求・警察への通報

施設の管理権者（社長、専務、事務長等）が、再三退去を求めても居座るようであれば、警察へ通報する。

（退去を求めた時間をその都度記録する・・・相手に一回目の退去要求です、二回目の退去要求です、3回目は最後の退去要求です、警察に通報します。と手順を踏むことで不退去罪の証明が得られます。）

「街宣する」「市民運動を起こす」「大事になるぞ」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・なんと言われましても、ご要求には応じられません。
- ・当社としては（賠償すべき）法的義務はないと考えていますのでお金を払うつもりはありません。
- ・当社といたしましても、法的措置をとらせていただきます。

注意点

刑事罰、暴力団であれば中止命令、街宣車であれば禁止の仮処分で対抗（名誉毀損、業務妨害、街宣禁止、架電禁止仮処分）

（民事介入暴力担当弁護士に相談でこれまで多数解決しています。遠回りのようで結局早めの解決となっています。）

「客に対してその態度はなんだ！」「俺は客だぞ」・・・
得意客であることをことさらに強調する

対応

基本要領

対等の立場になつて交渉する

- ・なんと言われましても、当方の方針ですので、おことわりします。
- ・お客様、皆様をお願いしていることですので、ご了解ください。
- ・当方をご利用いただいておりますことは感謝申し上げますが、ご要求には添えません。

差別・人権・プライバシー・肖像権侵害を強調

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・ご要求におうじないことが差別（人権侵害・人権軽視・無視）かにつきましても、法務局人権擁護課に申し出て、ご意見をお聞きしたいと思えます。
- ・調査のうえ、プライバシー侵害などの事実があれば、きちっと是正（対応）しますが、ご要求の件は、お断りします

異常に頻繁な電話・長電話

忙しい時間帯を選んで面会要求・長電話

対応

基本要領

不当な要求には、モラルを考えずに電話を切る。

（不当要求に対応する際に陥りやすい基本）

- ・電話には必ずでなければならない。
- ・相手の話は、必ず聞かなければならない。
- ・必ず応答しなければならない
- ・相手の了解がないと電話は切れない

次の対策

- ・次の電話に備えて、電話の着信拒否手続きをする・・・最近は自己の電話番号を不通知で架けてきますが、着信拒否の方法があります。

次に架かってきた場合

- ・前回と同様のお話でしたら、切らせていただきます。
- ・結論は変わりません。事務に支障がありますので、電話を切らせていただきます。
- ・なんとおっしゃられても返事は同じです。電話を切らせていただきます

不当な訪問についても、対応は電話と同じ・・・

会うのがいやなら面会を断り、事務所や自宅に入れない

「仲間を集めて、電話をかけまくるぞ」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・そのときは、当社も法的手段（しかるべき措置）をとらせていただきます。

大声で怒鳴る・来客の前でわざと大声で非難する

対応

基本要領

威嚇行為をエスカレートさせないために制止・牽制する

- ・お静かにお話してください。
- ・大声を出すような方とは、お話しできません。お引き取りください。
- ・乱暴な発言は慎んでください。
- ・これ以上乱暴な発言をされるのであれば、お話しはできません。お引き取りください。

「以前は応じてくれた」 「あの社員なら応じてくれる」 「あの社員を呼べ」 「あの社員に連絡をとれ」 「あの社員の携帯電話を教えろ」

対応

基本要領

公平・公正にな処置に徹する

- ・皆様をお願いしていることですので、ご了解ください
- ・手続きに従って行っておりますので、ご要求には応じられません。
- ・以前と同様のお取り扱いはできかねます。
- ・〇〇社員と呼ばれても（連絡されても）事務の処理は同じです。
- ・私が担当ですので、〇〇社員を呼んでもお取扱いは同じです。

「若いのを行かせるぞ」 「街宣車で届ける」 「街宣かけるぞ」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・なんとと言われても、ご要求には添えません。
- ・結論は変わりません。お断りします。

「断ると後で後悔するぞ」

「おまえの家も家族もしっているぞ」

「刑務所に2～3年行ったって、どうせただ飯食えるんだ」

対応

基本要領

威嚇行為をエスカレートさせないために制止・牽制する

- ・それは、どういう意味でしょうか。
- ・私を脅すのですか

(相手が興奮して自分の言葉に酔ってますますエスカレートしてきます)

- ・・・早めの制止が効果的)

「おれの一言で、お前を首にできる」 「責任者を首にしろ」

「現場監督をくびにしろ」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・なんとと言われても、結論は変わりません。
- ・これは、当社の方針としてお断りするものです。

議論をふっかけ、知識を試し、言葉尻をとらえ揚げ足をとる

対応

基本要領

議論・意見交換はしない

- ・それよりも、ご用件はなんですか。
- ・先にご用件をおっしゃってください。

- ・（時間がありませなので）結論から先にお願いします。

注意点

用件・結論が先

用件を先に言わせる。そのために、世間話にのったり、質問に答えたり、相づちを打たない。

（相手と会話を成立させないことが基本・・・相手は世間話や話し合いにきたものではありません）

「俺の言ってることは間違っているか」等へりくつを強引に認めさせようとする。

「俺が嘘をついてるとでも言うのか」等と事実調査をさせまいとする

対応

基本要領

安易に同意、迎合しない

- ・それにお答えするつもりはありません（または無言）
それよりもご用件はなんですか。（これ以上お話ししても、当方の考えは変わりません）
- ・これは、お問い合わせや苦情のお申し出があったときに、皆様をお願いしていることですのでご了承ください。
- ・事実を調査したうえでなければ、回答できません。

証拠（根拠）の提出（提示）の求めに、

「そんなのお前が調べろ」

「そんなのいちいち探してられるか」

「調査費用（日当・足代）をだせ」

対応

基本要領

相手方の挙証（証明）責任を果たさせる

- ・お願いした資料の提出をいただけないのでしたら、これ以上お話できません。
- ・資料のご提出をいただいたうえで、検討させていただきます。
- ・調査費用（日当や足代）の負担はお断りします。

（日当、足代などは、相手を当方の指定場所に呼び出したときでも出す必要はない・・・おまえが出てこいといったから来たのだから日当をだ

せ、タクシー代を出せと、あたかも呼び出した方がださなければならぬような態度や言葉で、これまでも要求していることがあります)

「断る理由を説明しろ」

「俺は頼まれて来てるんだ。何を根拠に断るんだ。理由を言え」

対応

基本要領

理由は極めて簡潔に・・・

- ・お断りの理由を申し上げる必要はないと存じます。
- ・当社の方針でお断りします。
- ・理由は、ご本人に説明してあります。
- ・ご本人以外（委任状の無い方には 代理人様には）お答えできません

「断るなら理由を文書で回答しろ」

対応

基本要領

文書回答は拒否する

- ・（文書での回答は）お断りします。
- ・結論は、お話ししたとおりです。文書での回答はお断りします。
- ・お断りの理由を申し上げる必要はないと存じます。文書での回答もお断りします。

「俺に恥をかかすのか」 「おれの信用（メンツ）を傷つけた」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・なんと言われましても、当社の結論は変わりません。
- ・当社の方針ですので、ご要求には添えません。

自分のことを棚に上げて、こちら側の対応・説明等のせいにする
「そんな言い方をするのか」 「そんな態度をとるのか」等いちいち対応を責める

対応

基本要領

落ち着いて毅然と対応

- ・こちらの対応の是非とご要求にお答えすることは別の問題と考えます。
ご要求には添えません。
- ・こちらの誠意にお応えいただけないのは残念です。ご要求はお断りします。

要求を明確に言わない

要求をこころろ変える

対応

基本要領

要求は相手の口から言わせる

- ・具体的に用件をおっしゃってください。
- ・時間ありませんので、ご用件から先におっしゃってください。
- ・ご用件は〇〇ではなかったのですか。
- ・いずれのご要求にもお応えできません。

注意点

相手のペースに引き込まれないように注意する

用件に見合った対応時間を決めて、時間になったら明確にうち切りの意思表示をする。

まわりくどい話をさせないために、相手の世間話に迎合しない

「本社の幹部を挨拶（謝罪・説明）によこせ」

「おれの事務所に来い」

「おれの事務所で話をつけよう」

対応

基本要領

対応場所は、こちらで選定

- ・当社から出向くことはいたしません。また、この件は、私が担当となっておりますので、私がお話を伺います。
- ・ご用件は当社でお伺いします。
- ・お話し合いは、当社でさせていただきます。

注意点

自分に有利な対応場所を選定する、複数で対応する。

応援や退去要求、精神的余裕をもって対応できる自社応接室、自社内が
だめなときでも、人目の多い場所を選定する。

暴力団事務所などは絶対に避ける。

（会いたがっているのは、相手の方です。こちらからあいたがっている
ではありません。）

「会社の信用に傷が付いてもいいのか」

対応

基本要領

妥協は禁物、筋をとおす

- ・なんとと言われても、ご要求には添えません。

「だめならだめでいいが、おれがここへ来た証拠に名刺の裏でい
いから、今日の日付と、あんたの印鑑を押してくれ」

対応

基本要領

書類作成、署名、押印は拒否

- ・それはお断りします。

注意点

悪用に注意

白紙、名刺等への署名、押印は、代理人や紹介者として悪用されるお
それがあります。

（白紙委任状として使われ多額の負債を負わされた会社あり）

脅されて仕方なく作成させられたときは、強要されたとすぐに警察に
届け出る

「誠意をみせろ」「責任をとれ」

対応

基本要領

要求内容は相手の口から言わせる

- ・それはどういう意味ですか
- ・具体的にどうすればいいのですか
- ・それは、お金をだせということですか。いくら出せということですか

(相手から要求されたのと、自分から出すと言ったのでは強要・脅迫にはならない。相手はそれが解っているから自分からいくら出せとはなかなか言わない。会社が出したから貰ったと言い逃れされる)

「おれの言うとおりに一筆書け」「謝罪文を書け」

対応

基本要領

書類作成、署名、押印は拒否

- ・お断りします
- ・お申し出の件につきましては、事実を調査（確認）いたしましたうえで対応させていただきますので、文書の作成はお断りします。

「常識では（相場では）〇〇円位じゃないか」

「金を出せとは言わないが、金で解決するのも一つの方法だ」

対応

基本要領

要求内容は、相手のくちから言わせる

- ・「おっしゃる意味は、この件で、〇〇円を出せということですか。」
- ・「〇〇円が、常識的な相場だから、その金額をだせということですか。」
- ・具体的にいくらだせということですか。
- ・具体的に、なにをしろとおっしゃるのですか。お金をだせと言うことですか。
- ・お金以外の解決方法とはなんですか。なにをご要求ですか。
(相手の要求が金と解っても、はっきりと言わないときは、相手に質問し、相手の口から言わせる。)

「いますぐやれ」 「直ちに工事を中止しろ」
「今すぐ来い」

対応

基本要領

常識に外れた、過剰な要求は拒否

- ・ 事実を調査したうえで回答します。
- ・ まず事実を確認させていただきます。
- ・ 責任ある回答をするには、組織としての意志決定が必要です。

ミスをお口に・・・

- ・古い製品を新品との交換
- ・購入金額の返金要求
- ・ワンランク上の製品・サービスの要求
- ・購入代金（サービス対価）支払いを拒否
- ・「だめになった重要取引の損害賠償をしろ」

対応

基本要領

ミスにつけ込んだ要求は拒否

- ・ご指摘の件とご要求は別の問題ですので、そのご要求には、応じかねます。
- ・その件につきましては、法令（規則、契約書、保証書）に基づいて対応させていただきます。

製品の一部損壊をお口に、分解修理・点検修理・点検整備・全塗装等を要求

- 「リコール修理品を売値で買い取れ」 損壊を理由に、「全く同じ物を買って返せ」 「イタリアでなければ売っていない。イタリアまでの航空賃を出せ」
- 「思い出の品だ、慰謝料を出せ」 「長期保証書（念書）を出せ」
- ささいなことで、慰謝料・休業補償要求・ワンランク上の製品・サービスの要求

対応

基本要領

過大（法外な）な要求は拒否

- ・ご要望には添いかねますので、ご了承ください。
- ・当方の過失につきましては、法に基づいて補償させていただきますが、そこまでの要求には添いかねます。
- ・品物の補償はさせていただきますが、慰謝料は、ご容赦いただきます。
- ・同じ物での弁償はできかねます。。この（規程の）金額でご容赦いただきます。
- ・後日、弁護士を介して交渉させていただきますので、今日はお引き取りください。

注意点

物に対する損害賠償の原則

- ・物に対する損害は、原則として慰謝料要求は認められない。
- ・賠償方法は、金銭で行うことが原則で、賠償金額は、特段の事由がない限り、滅失毀損当時の時価となっている。