

悪質クレーマー対策

…言いがかりに屈しないためには…

1. 悪質クレーマーとは？

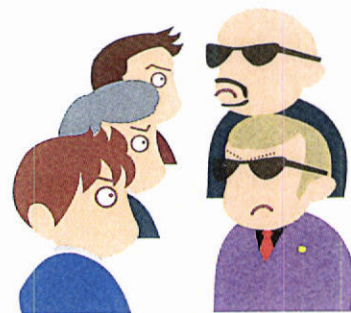
悪質クレームとは、一般的に、顧客の法的・社会的妥当性を欠く過度な不当要求行為をいい、そのような行為をする者が悪質クレーマーで、その典型的なものが暴力団等反社会的勢力と言われております。

しかし最近では、一般人でもクレームをつけ、執拗に攻撃し、不当要求をしてくる例も見られます。

このような悪質クレーマーは、顧客という立場を利用して不当要求し、自らに特別に有利な利益、厚遇を得ることを目的としております。

お客様は全て公平、平等であって、悪質クレーマーに屈して特別に処遇することは、善良なお客様や社会に対する背信行為であります。

悪質クレーマーに屈することなく、毅然とした態度で対応することが重要です。



2. 基本姿勢

① トップの基本姿勢を明確に示す

悪質クレーマーは、もはやお客様ではありません。社会の敵です。

悪質クレーマーには、トップが「絶対に屈しない。拒否すべきは拒否する。」という基本姿勢を組織全体に明確に示すことが肝要です。



② 組織の対応体制を整える

悪質クレーマー対応マニュアルなどを作成するとともに、組織全体に対応要領を周知徹底させ、差のない対応が出来るように組織の体制を整えることが大切です。

③ 警察・暴追センターとの連携

平素から、警察や暴追センターと連携を密にしていくとともに、悪質クレームについては、速やかに相談し対処しましょう。

3. 基本的な心構え

悪質クレーマーは、一般的に、クレームを悪質クレームへと変質させていきますので、その過程を検証しながら組織の方針に従って毅然と対応することが必要です。ときには、いきなり不合理なクレームをつけ、社会のルールに反する要求をしてくるクレーマーもいますが、慌てることなく、「クレーム対応の基本三原則」に当てはめて判断し、まず、初期的な対応から進めていきましょう。

クレーム対応の基本三原則

- まず、クレームの事実を確認する。
- 正当なクレームは誠実に対応する。
- 過度なクレームは拒否し、法的に解決する。

4. 悪質クレマーの要求に対する対応要領

対応は「暴力団による不当要求対応マニュアル」（県民会議発行）のとおり、組織的に行うことが大切です。

悪質クレマーは、こちらの方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考えて、その場での回答を執拗に求めてきます。

何事も最初が肝心！ 最初の対応で相手の要求に即答や約束をしないことが大切です。



暴力団等からの不当要求対応マニュアル

① 応答例（事実調査・確認）

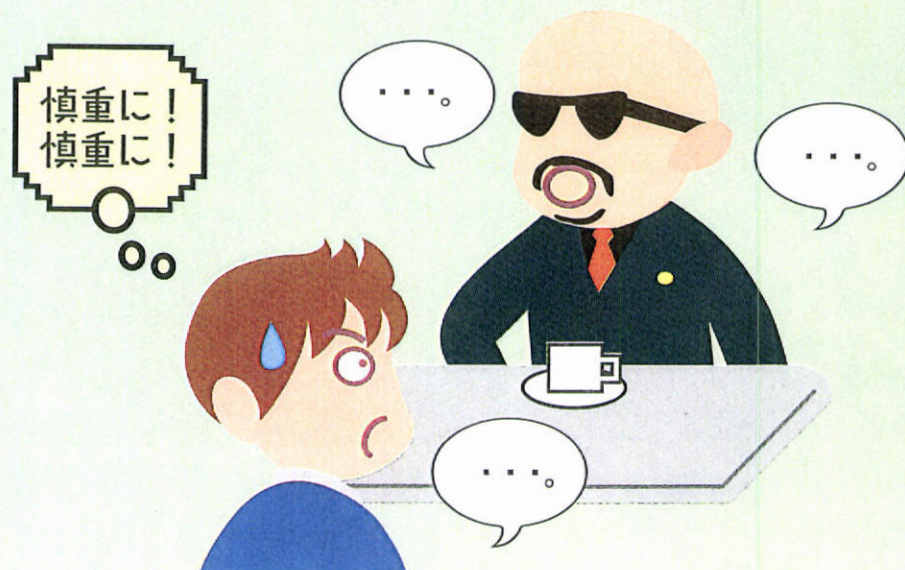
- 事実を調査した上で回答します。
- 事実を調査した上でなければ回答できません。
- これは、お問い合わせや抗議があったときには、皆様
にお願いしていることですので了承してください。
- 調査しないとお答えできませんので、今日はお引き取りください。

② 応答例（即答の拒否）

- 責任ある回答をするときには、組織としての意思決定が必要です。
- 責任ある回答をするには、上司の決裁が必要です。
- 後日、弁護士を介して交渉させて貰いますので、今日はお引き取りください。

③ 応答例（他所の例を引き合いに出してきた時の対応）

- 他とは事情が違うので、当方の判断で対処させていただきます。



5. 悪質クレーマーに対する業種別措置要領 (各県の相談事例より)

飲食店、居酒屋、ファミリーレストラン、ピザなどデリバリー（宅配）店など

クレームの言動

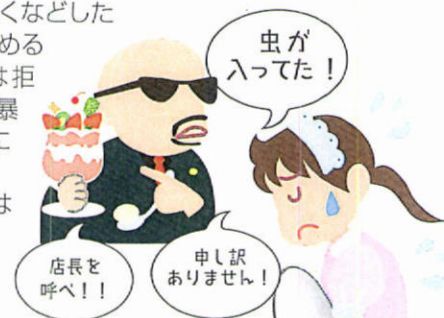
- ◆店員の態度が悪い、クビにしろ
- ◆ゴキブリ等異物が混入していた
- ◆味が変だ、保健所に言う
- ◆食あたりをした
- ◆口の中を切った
- ◆食中毒になり病院に行った
- ◆注文したメニューが違う(遅い)
- ◆茶碗(食器)が汚れている

過度な要求の内容

- ◆謝罪文を書け
- ◆店長が土下座して謝れ
- ◆誠意を見せろ(現金、商品券を要求)
- ◆俺から飲食代を取るのか(ただ食いを要求)
- ◆病院に行くのでタクシー代を出せ
- ◆休業補償費を払え
- ◆病院に行ったので治療費を払え

業種別措置要領

- ◆店側に過失がない場合は毅然と要求を拒否すること
- ◆店側に過失があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
- ◆「病院に行った」等のクレームは、診断書の有無や病状を聞くなどした後に対応を決める
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追県民会議に相談する
- ◆犯罪行為は110番する



デパート、コンビニ、食品販売業、衣料品販売業、機械類の販売店、電気製品の販売店など

クレームの言動

- ◆欠陥商品だ
- ◆賞味期限が切れている
- ◆欠陥商品で怪我をした
- ◆注文した数、形態、内容が違っている

過度な要求の内容

- ◆誠意を見せろ(現金、高価な商品を要求)
- ◆保証期間が過ぎている、新品と交換しろ
- ◆謝罪文を書け
- ◆怪我(腹痛)で病院へ行った、治療費を出せ
- ◆街宣をかける
- ◆欠陥商品を公表する
- ◆修理では納得できない
- ◆永久補償しろ

業種別措置要領

- ◆事実確認の調査期間を要求する
- ◆現物の有無、仕入れ先、レシート等を確認する
- ◆同種のクレームの有無を確認する
- ◆「怪我をした」等のクレームは診断書の有無や治療状況などを確認する
- ◆欠陥があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。状況によっては弁護士を介して法的に解決する
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追県民会議に相談する
- ◆犯罪行為は110番する



小荷物等の配送

クレームの言動

- ◆商品が破損(腐敗)していた
- ◆誤配でプライバシーが侵害された
- ◆遅配され損害を受けた

過度な要求の内容

- ◆高価な商品だ、同じ物を返せ
- ◆誠意を見せろ(過大賠償金を要求)
- ◆慰謝料を出せ等

業種別措置要領

- ◆会社の規定に従って対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追県民会議に相談する

工事現場、建設現場など

クレームの言動

- ◆騒音がうるさく健康を害した
- ◆振動が激しくて不眠症になった
- ◆工事で交通渋滞が起きている責任を取れ
- ◆現場近くを歩いたら服や靴が汚れた
- ◆挨拶がない
- ◆近所から不満が出ている。どう解決する

過度な要求の内容

- ◆誠意を見せろ
- ◆下請け参入させろ
- ◆自販機を置かせろ
- ◆病院に行ったので治療費を出せ
- ◆工事が終わるまでホテルに宿泊するので宿泊代を出せ
- ◆衣類を弁償しろ
- ◆慰謝料を出せ
- ◆近隣対策費を出せ

業種別措置要領

- ◆現場任せにしないで組織的に対応する
- ◆クレームの内容を確認し、対応を決める。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴走県民会議に相談する
- ◆犯罪行為は110番する



クリーニング店、ビデオレンタル店など

クレームの言動

- ◆シミが落ちていない
- ◆ボタン穴が広がった
- ◆クリーニングで毛玉ができた
- ◆衣類の色がはげた
- ◆アイロン禁止の生地アイロンをかけた
- ◆ビデオテープにキズが付いている

過度な要求の内容

- ◆誠意を見せろ（現金、慰謝料を要求）
- ◆今後クリーニング代をただにしろ
- ◆高価な商品だ、新品を弁償しろ
- ◆詫言状を書け
- ◆謝罪文を書け
- ◆俺に恥をかかせておきながら代金を取るのか

業種別措置要領

- ◆預かり時、貸出時のチェック票を確認する
- ◆クリーニングのやり直しを伝える
- ◆過失があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては弁護士を介して法的に解決する
- ◆詫言状などは書かない
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴走県民会議に相談する

ガソリンスタンドなど

クレームの言動

- ◆洗車でキズが付いた
- ◆間違えて給油された
- ◆ガソリンが跳ねて背広が汚れた
- ◆ボンネット内に忘れた布が絡まり、エンジンの調子が悪くなった
- ◆洗車が遅いから、義理掛けに遅れた

過度な要求の内容

- ◆誠意を見せろ（現金、慰謝料を要求）
- ◆損害を賠償しろ
- ◆修理代を支払え
- ◆新車に買い換えろ
- ◆無料で給油しろ
- ◆スタンドを駐車場として使用させろ
- ◆代車を出せ

業種別措置要領

- ◆過去に洗車で苦情がない旨を説明する
- ◆洗車機業者を立ち合わせ検証する
- ◆誤給油など過失があった場合は、誠意を持って対応する。但し、状況によっては弁護士を介して法的に解決する
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴走県民会議に相談する。

個人情報の漏洩など

クレームの言動

- ◆漏洩事実を公表する
- ◆漏洩事実を監督官庁に告発する
- ◆情報を持っているので取り引きしたい

過度な要求の内容

- ◆情報を買収、買収しなければ転売する
- ◆内密に後始末をしてやる
- ◆プライバシーの侵害だ、裁判で損害請求をする
- ◆街宣をかける

業種別措置要領

- ◆漏洩の事実を確認し把握する
- ◆把握した内容に応じて、組織の方針を決定し対応する
- ◆裏取引や隠蔽はしない
- ◆犯罪性があれば速やかに警察に被害届を提出する
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追県民会議に相談する



行政機関

クレームの言動

- ◆受付の態度が悪い
- ◆取扱説明が悪い
- ◆差別された
- ◆書類が誤配されプライバシーが侵害された
- ◆書類が遅配のため損害を受けた
- ◆書類の閲覧（交付・受理等）を断る理由を言え
- ◆入札に談合があった

過度な要求の内容

- ◆上司に会わせろ
- ◆損害を賠償しろ
- ◆機関誌を購読しろ
- ◆申請書類を受理しろ
- ◆書類を閲覧させろ
- ◆生活保護費を出せ
- ◆謝罪文を書け
- ◆納税者の言うことを聞け
- ◆下請け（物品契約）の仲介をしろ
- ◆要求に応じないと街宣を掛ける

業種別措置要領

- ◆原則として事務担当者が複数で対応する
- ◆法令に従って毅然と対応する
- ◆過失の判断が難しいときは、即断しないで組織体として正規の手続きで判断する
- ◆過失があった場合は、速やかに正規の手続きで是正する。但し、状況によっては弁護士を介して法的に解決する
- ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追県民会議に相談する
- ◆違法な強要は警察に被害届を提出し、法的に措置する

