

# 悪質クレーム対策

## 手口と業種別措置要領

相談事例から見た、悪質クレームの手口と業種別措置要領は次のとおりです。

業種等	クレームの言動	過度な要求の内容	業種別措置要領
● 国、都、市区町村等の行政機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受付の態度が悪い</li> <li>・ 取扱い説明が悪い</li> <li>・ 差別された</li> <li>・ 書類が誤配されプライバシーが侵害された</li> <li>・ 書類が遅配のため損害を受けた</li> <li>・ 書類の閲覧（交付、受理）を断わる理由を言え</li> <li>・ 入札に談合があった等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上司に会わせろ</li> <li>・ 損害を賠償しろ</li> <li>・ 機関誌（紙）を購読しろ</li> <li>・ 申請書類を受理しろ</li> <li>・ 書類を閲覧させろ</li> <li>・ 生活保護費を出せ</li> <li>・ 街宣をかける</li> <li>・ 謝罪文を書け</li> <li>・ 納税者の言うことを聞け</li> <li>・ 下請け（物品契約）の仲介をしろ等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 原則として事務担当者が対応する。</li> <li>・ 法令に従って毅然と対応する。</li> <li>・ 過失があった場合は、速やかに正規な手続きで是正する。</li> <li>・ 状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>・ 過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> <li>・ 違法な強要（行為）は、警察に被害届を提出し、法的に措置する。</li> </ul>
● 一般飲食店 ● 居酒屋 ● ファミリーレストラン ● ピザなど ● デリバリー（宅配）店等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店員の態度が悪い、クビにしろ</li> <li>・ ゴキブリ等異物が混入していた</li> <li>・ 味が変わった保健所に言う</li> <li>・ 食あたりをした</li> <li>・ 口の中を切った</li> <li>・ 食中毒になり病院に行った</li> <li>・ 注文したメニューが違う（違い）</li> <li>・ 茶碗（食器）が汚れている等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 謝罪文を書け</li> <li>・ 店長が土下座して謝れ</li> <li>・ 誠意を見せろ（現金、商品券を要求）</li> <li>・ 俺から飲食代を取るのか（ただ食いを要求）</li> <li>・ 病院に行くのでタクシー代を出せ</li> <li>・ 休業補償費を払え</li> <li>・ 病院に行ったので治療費を払え等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 店側に過失がない場合は毅然と要求を拒否する。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>・ 「病院へ行った」等のようなクレームは、診断書の有無や病状を聴くなどした後に対応を決める。</li> <li>・ 過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> <li>・ 犯罪行為は 110 番する。</li> </ul>
● デパート ● コンビニ ● 食品販売店 ● 衣料品販売店 ● 機械の販売店 ● 電気製品の販売店等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 欠陥商品だ</li> <li>・ 賞味期限が切れている</li> <li>・ 欠陥商品で怪我をした</li> <li>・ 注文した数、形態、内容が違っている等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誠意を見せろ（現金、高価な商品等を要求）</li> <li>・ （保証期間が経過しているのに）新品と交換しろ</li> <li>・ 謝罪文を書け</li> <li>・ 怪我（腹痛）で病院へ行った、治療費を出せ</li> <li>・ 街宣をかける</li> <li>・ 欠陥商品を公表する</li> <li>・ 修理では納得できない</li> <li>・ 永久保証しろ等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事実確認の調査期間を要求する。</li> <li>・ 現物の有無、仕入れ先、レシート等を確認する。</li> <li>・ 同種のクレームの有無を確認する。</li> <li>・ 「怪我をした」等のようなクレームは、診断書の有無や治療状況などを確認する。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>・ 過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> </ul>
● 工事現場 ● 建設現場等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 騒音がうるさくて健康を害した</li> <li>・ 振動が激しくて不眠症になった</li> <li>・ 工事で交通渋滞が起きている責任をとれ</li> <li>・ 現場近くを歩いたら服や靴が汚れた</li> <li>・ 挨拶がない</li> <li>・ 近所から不満が出ているが、どう解決するのか等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 誠意を見せろ</li> <li>・ 下請け参入させる</li> <li>・ 自販機を置かせる</li> <li>・ 病院に行ったので治療費を出せ</li> <li>・ 工事が終わるまでホテルに宿泊するので宿泊代を出せ</li> <li>・ 衣類を弁償しろ</li> <li>・ 慰謝料を出せ</li> <li>・ 近隣対策費を出せ等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事実確認の調査期間を要求する。</li> <li>・ 現場任せにしないで組織的な対応をする。</li> <li>・ クレームの内容を確認し、対応を決める。</li> <li>・ 状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>・ 過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> <li>・ 犯罪行為は 110 番する。</li> </ul>
● 小荷物等の配送 ● 郵便 ● 運送等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 商品が破損（腐敗）していた</li> <li>・ 誤配でプライバシーが侵害された</li> <li>・ 遅配され損害を受けた等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高価な商品だ、同じ物を返せ</li> <li>・ 誠意を見せろ（過大な賠償金を要求）</li> <li>・ 慰謝料を出せ等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会社の規定に従って対応する。</li> <li>・ 状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>・ 過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> </ul>

業種等	クレームの言動	過度な要求の内容	業種別措置要領
● クリーニング店等	<ul style="list-style-type: none"> <li>シミが落ちていない</li> <li>ボタン穴が広がった</li> <li>クリーニングで毛玉ができた</li> <li>衣類の色がはげた</li> <li>アイロン禁止の生地にアイロンをかけた等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠意を見せる（現金、慰謝料を要求）</li> <li>今後、クリーニング代をただにする</li> <li>高価な商品だ、新品を弁償しろ</li> <li>詫び状（謝罪文）を書け</li> <li>俺に恥をかかせておきながら代金を取るのか等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>預かり時のチェック表を確認する。</li> <li>クリーニングのやり直しを伝える。</li> <li>過失があった場合は、誠意をもって社会的に妥当な範囲で対応する。</li> <li>状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>詫び状などは書かない。</li> <li>過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> </ul>
● ガソリンスタンド等	<ul style="list-style-type: none"> <li>洗車で傷が付いた</li> <li>間違っ給油された</li> <li>ガソリンが跳ねて背広が汚れた</li> <li>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</li> <li>洗車が遅いから、義理がけに遅れた等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠意を見せる（現金、迷惑料を要求）</li> <li>(過大な) 損害を賠償しろ</li> <li>(高額な) 修理代を支払え</li> <li>新車に買い換える</li> <li>無料で給油しろ</li> <li>ガソリンスタンドを駐車場として使用させろ</li> <li>代車を出せ等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去、洗車で苦情がない旨を説明する。</li> <li>洗車機業者を立ち合わせ検証する。</li> <li>誤給油など過失があった場合は、誠意をもって対応する。</li> <li>状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> </ul>
● 個人情報の漏洩等	<ul style="list-style-type: none"> <li>漏洩事実を公表する</li> <li>漏洩事実を監督官庁に告発する</li> <li>情報を持っているので取り引きしたい等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報を買収し、買い取らなければ転売する</li> <li>内密に後始末をしてやる</li> <li>プライバシーの侵害だ、裁判で損害請求する</li> <li>街宣をかける等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>漏洩の事実を確認し把握する。</li> <li>把握した内容に応じて、組織の方針を決定し対応する。</li> <li>裏取引、隠蔽はしない。</li> <li>犯罪性があれば速やかに警察に被害届を提出する。</li> <li>過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> </ul>
● 銀行 ● 証券 ● 保険等	<ul style="list-style-type: none"> <li>なぜ取引を断わるのだ、理由を言え</li> <li>何でこんなに長く待たせるんだ</li> <li>対応が悪い</li> <li>説明義務を果たしていない等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上司に会わせろ</li> <li>誠意を見せる</li> <li>謝罪文を書け</li> <li>損失補償しろ</li> <li>監督官庁に告発する</li> <li>街宣をかけるぞ等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毅然とした対応で臨む。</li> <li>過失があった場合は、速やかに正規な手続きで是正する。</li> <li>状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> <li>犯罪行為は110番する。</li> </ul>
● レンタル (ビデオテープ・車両等) ● リース (コピー機・精密機器等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビデオテープに傷が付いていた</li> <li>取扱い説明が悪い</li> <li>故障が多い</li> <li>対応が悪い等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>詫び状（謝罪文）を書け</li> <li>修理では納得できない</li> <li>誠意を見せる（現金、慰謝料を要求）</li> <li>故障を理由に過度な損害金を要求する等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸出時のチェック表を確認する。</li> <li>会社の規定に従って対応する。</li> <li>状況によっては、弁護士を介して法的に解決する。</li> <li>詫び状などは書かない。</li> <li>過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する。</li> </ul>

## 悪質クレームの交渉術

一般に、悪質クレームは、次のような交渉術を使っています。その概要を紹介しますので、悪質クレームとの対応の参考にしてください。

### 交渉術

- ① 先ず、大げさに、怒り、怒鳴り、恫喝し、相手をビビらせること
- ② 恫喝後は、硬軟を付けた攻撃をし、相手の警戒感や思考能力を徐々に低下させ、押さえ込んでいくこと
- ③ 言葉は、相手の役職に関係なく、見下すような、いわゆる「タメ語」調で威圧し、優位性を保持すること
- ④ 名指しで何回も呼び出し、嫌悪感を植え付け、精神的に追い込んでいくこと
- ⑤ 交渉相手が度々変わるような企業は、回答がばらつくので、クレームを広げるチャンスと認識すること
- ⑥ 相手の弁解や説明は、わざとに遮り、自分のペースでクレームを執拗に続けて主導権を握ること
- ⑦ 相手に言われて、このこと敵陣に行くな。相手を自分の勢力範囲に呼びつけ、以後、このパターンを貫くこと
- ⑧ クレームのネタが99%不利でも、1%を強引に認めさせ、全面的に責任を転嫁させていくこと

### 交渉で使っていない言動

- 「殺すぞ」、「放火するぞ」等生命・身体・財産に危害を加えるような言動
- 「毎日街宣を掛けるぞ」、「会社を潰してやる」等業務を妨害するような過激な言動
- 暴力団の肩書きを示して威圧するなど、暴力団関係者のような言動等

悪質クレームらは、「強引にクレームを付け過ぎて、警察に捕まるな。」を暗黙のルールとしています。