

悪質なクレームは 困ります



業種を問わず苦情や無理難題の要求が多い世の中。どのように対応すればよいか悩ましい問題です。

お客「いつも備え付けのパンフレットの置き方が悪い」

受付「それはどうも。先客の方がいるいる見られていたのです」

お客「弁解するな！ 謝り方が悪い。何をニヤニヤしているんだ」

受付「笑顔で対応するように指導されていますので」

お客「バカヤロー、上司を呼べ！ 注意してやる！」

——どなりながら受付嬢の足や机を蹴とばす。

受付「乱暴はやめてください。穏やかにお願いします」

お客「お前に命令されることはない。土下座して謝れ！」

争点

お店や職場で大声を上げたり、理不尽な要求をしたり、無理難題を吹きかける人が増えています。相手の対応が悪い、口先だけで謝るなど不満たらたらで、時には暴行に及ぶことも。常識的な対応が通らない世の中の風潮は困ったものです。単なる苦情や要求なら一過性として聞き流しもできますが、中には執拗な繰り返しのクレームがホームページ上での中傷に及んだり、傷害や殺人事件に至ったこともあります。お客である当の本人は正当な抗議であり、相手が悪いからだとして自己を正当化してしまいます。

結論

このケースにおけるお客の行為は社会的に許される抗議行動の度を越したもので、違法な行為です。机を蹴ったり暴言を吐けば暴行であり、身体を傷つけば傷害の罪になります。義務がないのに本人の意に反して土下座させれば強要罪です。仕事の邪魔をしたのであれば業務妨害にもなります。また、民事的には不法行為となり損害賠償責任を問われます。違法な行動で抗議に及ぶことは、決して正当防衛とはなりません。

対処法

①誠実対処：客の立場なら冷静に苦情を述べ、然るべき

対処を求めるべきです。場合によっては文書での申し入れも考えられます。執拗な抗議は職務の妨害と見られることもありますので、用心が必要です。

一方、苦情を受ける側であれば、一般の苦情は職務の適正を求めるものと評価して、迅速かつ誠実に対処しましょう。非があれば素直に謝れば穏やかに解決します。この誠実な対処をしないでウヤムヤにすると、お客の感情を悪化させ、悪質クレマーに変身させてしまうおそれがあります。

②メモ対応：難しいお客と判断した場合の適切な対処方法、それは「メモ」です。メモを取ることで自分も冷静に対処できますし、お客も言葉に注意するでしょう。もし、メモを取ることに文句をつけてきたら「上司や同僚に正確に報告するための資料です。職場の規律であり、私の職責ですのでご理解ください」と穏やかに告げるといいでしょう。お客であってもメモを中止させることは許されません。また、重要な証拠資料ともなり得ます。水掛論の予防にも有効です。

③事前学習：一方、お客の方が自分本位や被害妄想、欲求不満のハケ口など非常識で執着的性格だと、誠実な対応で解決できないケースが多くなります。大切なのは感情的にならないで、お客の意見をよく聞き、しっかりメモを取ること。同僚や上司とよく相談して応援を求めることも大事です。あまりにも執拗だったり、頑として無理難題を押しつけるお客にはそういう言動は違法行為になる旨を告げ、要求をキッパリ断ることで。手に負えないとなれば警察に連絡したり、弁護士から通告書を送付する必要もあるでしょう。

今の時代、クレマーへの対処には事前の学習が必要です。思いつきでの対処はなるべく避けて、上司の判断を仰いでください。

執筆者プロフィール

三瀬 顯(みせあきら)

大阪弁護士会所属弁護士。昭和15年、愛媛県大洲市出身。中央大学法学部卒業。気さくな人柄とわかりやすい法律解説が人気を呼び、25年間レギュラー出演しているNHK「生活笑百科」のほか、テレビ・ラジオにも多数出演。趣味は囲碁とゴルフ。