

モンスタークレーマー(悪質な苦情者)への対応について



中井 陽一(YOICHI NAKAI)

草津駅前法律事務所 所長弁護士(滋賀弁護士会所属)

中小企業の法的トラブルに対するアドバイスや、クレーム対応に関する相談を多数行っている。

特に、生衛業のクレーム対策の講演を全国各地(東京・横浜・名古屋・大阪・奈良・徳島・島根・熊本等)で行い、わかりやすい内容で好評を博している。

URL: <http://www.kusatsu-ekimae.jp/>

【はじめに】

世間にあふれている、クレーム対策の本を見ますと、「クレームを上手に解決して、逆に上顧客になってもらいましょう。」というようなことが書いてあったりします。

しかし、私は生衛業者のクレームの相談を多数見てきましたが、むしろ、店舗に二度と来て欲しくない、いわれのないクレームや悪質なクレーマーがたくさんいます。

そのような「モンスター・クレーマー」に対し、生衛業者がどのように対応すべきなのかについて述べたいと思います。

【最近の悪質クレーマーの傾向】

一昔前までは、クレーマーというと、筋の悪いチンピラであったり、騒音おばさんの人であったり、いかにもという人がほとんどでした。

ところが、最近のクレーマーは、一見すると紳士的に見えたり、お金に困っていなかったり、年齢は中高年の方の割合が増えています。

図1 2004～2008年

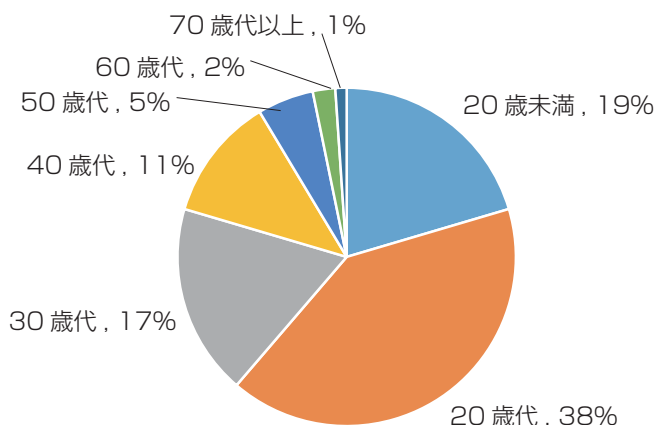
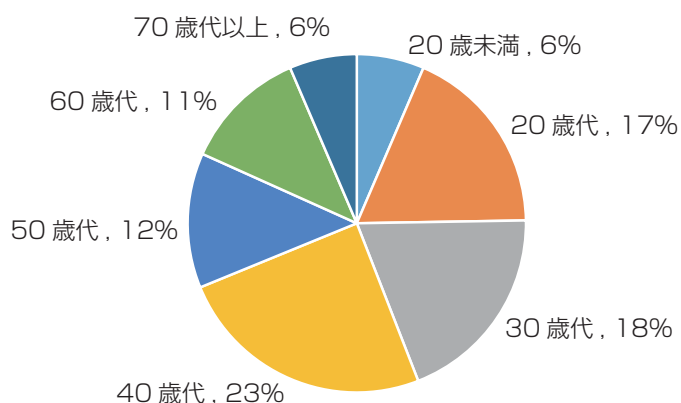


図2 2009～2012年



前のページのグラフは、映画館におけるクレームの年齢層を比較したものです。2004年からの5年間では、20歳未満と20歳代で過半数を占めていますが《図1》、逆に、2009年からの4年間では、40歳代以上が過半数を占めています《図2》。この傾向は、映画館に限らず、飲食、理美容やクリーニングなどでも見られます。

一昔前の、チンピラ系のクレーマーに対しては、「毅然とした対応をとみましょう。」という方法で十分でした。しかし、近時のクレーマーは、ネチネチとしつこく自分の要求を主張し、脅してくるわけではないので、毅然とした対応というだけでは解決しません。

【顧客と悪質クレーマーの区別】

では、《顧客》なのか、《悪質クレーマー》なのかは、どのように判断すべきなのでしょう。

【事例1】

ある喫茶店で、アルバイト店員がドリンクを顧客の服にこぼしてしまった。顧客は、「この服は、母親の形見の大切な服で、もう二度と手に入らない。元々の服代の20万円と、慰謝料として20万円を払って欲しい」と言ってきた。

あるクレーマーが、《顧客》なのか《悪質クレーマー》なのかを判断する基準として、①原因、②損害、③因果関係、④要求の関連性、⑤行動の適法性の5つを検討していくのがよいでしょう。

まず、①原因ですが、業者側に本当に責任（過失）があるのかどうかという点です。たとえば、事例1で、顧客が動いたことでドリンクがこぼれ

たのであれば、業者側に責任は無いかもしれませんが。このような責任の有無については、事実確認が重要になります。業者に責任が無いのに、クレームを主張し続ける客は、悪質クレーマーだと判断できます。

次に②損害ですが、日本では、過失で他人の物に対して被害を与えた場合、原則として、実損の弁償にとどまり、精神的苦痛（慰謝料）は認められません。事例1では、服の時価（＝中古の場合、新品価格から減価償却した額）が客の実損ですので、それ以上の金額を延々と主張してくる客は、悪質クレーマーの可能性が高いです。

③因果関係とは、お客様に実際に損害が発生していても、事故当時一般人が予見できない損害については、弁償をする必要がないという法則です。

たとえば、事例1において、顧客は社長で、直後に重要な契約締結があったのに、ドリンクをこぼされて遅れたせいで、1億円の契約が流れてしまったとします。この場合、店に原因があり、顧客に実際に損害が発生していたとしても、店側は1億円の契約を予見できませんから、1億円の弁償をする必要はないと考えられます。

ただし、店側がそのような事情を知っていた場合には、賠償義務が発生する可能性があります。

④要求の関連性とは、店に原因があり、顧客に損害が発生し、因果関係があったとしても、無関係の要求を突きつけることはできないということです。

日本の裁判では、金銭賠償が原則とされてい

ます。店側が、適正な金銭の賠償を提案しているのに、土下座や謝罪を延々と要求してくる客は、悪質クレーマーだと判断できます。

最後に、⑤行動の適法性とは、店側に非があり、顧客の要求が正当でも、営業時間中に他の客がいるところで何時間も怒鳴ったり、深夜に社長の自宅にやってきて居座ったりすると、業務妨害罪や不退去罪など、違法になるということです。

顧客、悪質クレーマーを区別する判断基準

- ①原因 ②損害 ③因果関係
- ④要求の関連性 ⑤行動の適法性

【クレームの対応方法】

では、上記の方法により悪質クレーマーだと判断できれば、どのように対処すればよいのでしょうか。

【事例 2】

露天風呂付き客室に宿泊の顧客婦人から、「露天風呂の蛇口から出てくる水が異様に赤いのですが。」と苦情が入った。源泉掛け流しのため、蛇口をしばらく使わなかった場合、温泉成分で赤くなることがあることをスタッフは知っていたため、「問題ありませんよ。大丈夫です」とだけ言い、顧客婦人もそれ以上何も言わなかった。

ところが、1ヵ月後、同部屋に宿泊した顧客男性から、「露天風呂の蛇口から出てくる水が服について、赤く染まってしまった。どういうことだ。先月妻が泊まったときにも申し出たはずだ。」と激しいクレームがつき、謝罪をしても全く収まらなかった。

クレーム対応の手順として重要なのは、以下の4つの流れです。

クレーム対応の手順

- I 謝罪
- ↓
- II 事実確認
- ↓
- III 解決策の提示
- ↓
- IV 再度の謝罪

まず、I 謝罪ですが、法律的には、謝罪をしたからといって、業者側の非を認めたことにはなりません。「申し訳ございません」とか、「ご心配をお掛けいたしました」などと言ったとしても、業者側に損害賠償責任が発生するわけではありません。事例2では、初めに謝罪をせず、すぐにIII 解決策の提示をしてしまったため、顧客の不満が発生しています。

次に、II 事実確認です。事実関係を確認するという作業によって、顧客が「自分のクレームを真摯に受け止めてくれている」と感じ、悪質クレーマーへ変貌することを防ぐことができます。

たとえば、事例2において、顧客がフロントに電話で苦情を言ってきた場合、店側としては結論がわかっていたとしても、お部屋まで行って、蛇口等を確認した上で結論を言うことが重要です。これにより、クレーマーの怒りが収まることも少なくありません。

これらの、謝罪と事実確認を踏まえた上で、

Ⅲ解決策の提示をします。

まだ感情的になっていたり、一方的に自分の言い分を主張するクレーマーに対して、解決策の提示をすることは非常に大変でしょう。ここでは、いくつかのテクニックを挙げてみます。

①場所に気をつける

他のお客様がいるところで話し合うと、他のお客様への悪影響があるほか、他人の目によってクレーマー側も引っ込みがつかなくなることがあります。そのような場合には、別室にお連れするのも一つの方法です。

また、できるだけ、相手の自宅など、軟禁されてしまう可能性のある場所は避けた方がよいでしょう。どうしても行かざるを得ないときには、男性1名、女性1名の計2名で行くことがお勧めです。

複数名で行くことにより、言った・言わないの論争となった際に、証人となることができます。また、女性がいることにより、男性だけの場合よりも、かえってクレーマーが暴力的な態度を取りにくくなる人が多いようです。

②録音をする

最近のクレーマーは、店側の揚げ足を取るために、必ず録音をしていると思っておいってください。また、店側としても、自己防衛のため、録音をしておくべきです。

録音については、相手の承諾を得ずに隠して録音しても盗聴にはあたらず、問題ありません。

③文書による最終通告

店側が、何度も正当な提案をしているのに、悪質クレーマーが納得をせず、延々と堂々巡りとなった場合、最後は文書で店側の提案を最終通告する必要があります。

内容としては、謝罪をした上で、今回の件については〇〇円の賠償が当店の最終提案です、これ以上の提案はいたしかねますので、今後この件について来店または電話などでの連絡は一切お断りします、というものです。

このような文書を送れば、悪質クレーマーが納得するというわけではありません。むしろ、文書を送った後、一時的に、これまで以上に怒って電話をしてくる可能性が高いです。

しかし、文書送付後は、どのスタッフが電話に出ても、「その件についてはお送りした文書が最終見解ですので、対応いたしかねます」と言って切るようにします。店にやってきた場合でも、同様の対応をします。

【終わりに】

以上のような処理手順でも解決しない場合には、弁護士に相談をしてみましょう。日本弁護士連合会による、中小企業向け弁護士予約サービス（ひまわりほっとダイヤル 0570-001-240）があり、一部地域を除き初回相談が無料となっておりますので、どうぞご利用ください。