

『クレーマー対応の実務必携Q&A』

目次

第1部 クレーム対応の基礎知識

I 総論【毅然とした対応の徹底】	2
1 悪質クレーム対策	2
(1) 悪質クレームの現状	2
(2) アンケート調査結果からみる悪質クレーム	3
(3) アンケート調査分析結果（関西大学社会学部・池内裕美教授）	6
(4) 国民民主党の立法提言	10
(5) 悪質クレーム対策（その1：現行法の枠内で対処しうること）	11
(6) 悪質クレーム対策（その2：新規の立法）	11
2 本書の特色	13
(1) 悪質クレームに対しては毅然と対処する	13
(2) 法による解決の具体的な説明	14
(3) 8人の弁護士による共同執筆	15
(4) 対象となる読者は企業の全構成員です	16
II クレームとは何か【正当・不当を分けて考える】	18
1 すべてのクレーム（異議、苦情、不満）が不当なものではない	18
2 正当クレームと不当クレームの区別の重要性	18
III 正当クレームと不当クレームの区別【クレームの内容・方法に着目】	20
1 区別の方法	20
2 要求「内容」が不当な例	21
(1) 高額な慰謝料の要求	21
(2) 正当な理由のない商品の交換・返金要求	21
(3) 土下座の要求	22
(4) 社長や上司による謝罪の要求	22

(5) 「誠意をみせろ」、「自分で考えろ」との要求	22
(6) 従業員の解雇要求	23
(7) 実現不可能な要求	23
(8) 謝罪文や謝罪広告の要求	23
3 要求「方法」が不当な例	24
(1) 不当な行為	24
(2) 不当な発言	24
(3) 不当な電話やメール	25
(4) 不当な対応の要求	25
(5) 不当なほのめかし	25
(6) 不当な表現行為	25
(7) 不当な行為による業務妨害	26
4 具体的な要求がない場合	26
(1) クレームを言いたいだけ	26
(2) 法的責任のおそれがあるなら是正措置、なければ終了	26
IV クレーム対応の基本【個人ではなく組織的対応を】	28
1 組織的対応の重要性（鹿沼市職員殺害事件）	28
(1) はじめに	28
(2) 鹿沼市職員殺人事件	28
(3) 1人に任せてはならない	29
2 体制の構築	30
(1) まずは意識改革	30
(2) マニュアル化	30
(3) 情報の共有	31
(4) 決めておくべきこと	31
(5) 用意すべきこと	32
3 組織的対応	32
4 クレーム対応のプロセス（流れ）を意識する	33
(1) クレーム対応の流れ	33
(2) ①聞く（事実確認）	34

(3) ②調べる	35
(4) ③判定する	36
(5) ④伝える	39
(6) ⑤繰り返す（悪質クレームの場合）	40
(7) ⑥排除する（悪質クレームの場合）	41
5 クレーム対応の具体的な方法	43
(1) 電話対応の方法	43
(2) 面談対応の方法	43
(3) 相手方が代理人を名乗る場合の対応	44
(4) 録音・録画の可否等	45
(5) 写真撮影や動画撮影された場合の対応	45
(6) 念書等を要求された場合の対応	45
6 クレーム対応の注意点	46
V 法的対応【ふさわしい手段を実行する】	47
1 刑事手続	47
2 民事手続	48
(1) 仮処分手続	49
(2) 損害賠償請求訴訟	50
(3) 債務不存在確認請求訴訟	51
VI 専門家（弁護士）への依頼【1日遅れたために取り返し のつかないことに……】	52
1 依頼のメリット	52
2 依頼タイミング	53
3 弁護士費用	53

第2部 実践的クレーム対応Q&A

- I 効果的なクレーム対応手続の流れ**……………58
- Q 1** ①「聞く」【まずは事実関係と要求内容をしっかり聞く！】……………58
1 クレーム対応の流れ・58／ 2 まず①「聞く」・59
／ 3 まとめ・61
- Q 2** ②「調べる」【「思いこみ」を捨てて中立的・客観的に調べる！】……………62
1 クレーム対応の流れ・62／ 2 まず①「聞く」・63
／ 3 次に②「調べる」・63／ 4 まとめ・65
- Q 3** ③「判定する」【「サービス」するとしても「お客様平等主義」の
チェックを忘れずに！】……………66
1 クレーム対応の流れ・66／ 2 まず①「聞く」・67
／ 3 次に②「調べる」・67／ 4 その後に③「判定
する」・68／ 5 まとめ・70
- Q 4** ④「伝える」【悪質クレーマーには書面で回答！】……………71
1 クレーム対応の流れ・71／ 2 まず①「聞く」・72
／ 3 次に②「調べる」・72／ 4 その後に③「判定
する」・72／ 5 判定した結果を④「伝える」・73／
6 まとめ・75
- Q 5** ⑤「繰り返す」【「納得してもらおう」などと思ってはダメ！】……………76
1 クレーム対応の流れ・76／ 2 ①「聞く」→②「調
べる」→③「判定する」→④「伝える」・77／ 3 ④伝
えても要求がやまない場合は、⑤「繰り返す」・77／
4 まとめ・78
- Q 6** ⑥「排除する」【法的手続をとることをためらわない！】……………79
1 クレーム対応の流れ・79／ 2 ①「聞く」→②「調
べる」→③「判定する」→④「伝える」→⑤「繰り返
す」・80／ 3 最後に⑥「排除する」・80／ 4 まと

II クレーマーと面談する際の留意事項……………83

Q7 面談でクレーム対応をする際にはどのような点に注意して対応すべきでしょうか【クレーマーに主導権を握らせない!】……………83

- 1 店舗（事務所）を訪問してきた場合の対応・83／
- 2 長時間居座る場合の対応・85／
- 3 何度も訪問してくる場合の対応・85

Q8 クレーム対応の電話を録音する際にはどのような注意が必要でしょうか【無断録音は許されるのか!?】……………87

- 1 電話録音等の有用性と問題点・87／
- 2 無断録音と個人情報保護法との関係・88／
- 3 無断録音の適法性（プライバシー権との関係）・89／
- 4 関連問題・90／
- 5 無断録音データの証拠能力・92

Q9 クレーム対応中に顧客が写真撮影や動画撮影をした場合にはどのように対応すべきでしょうか【撮影行為の中止を要求する!】……………93

- 1 クレーマーはなぜ撮影を行うのか・93／
- 2 撮影を拒絶する権利・94／
- 3 撮影を継続された場合の対応・95

Q10 顧客の代理人を名乗る者からのクレームに対してどのように対応すべきでしょうか【そもそも本当に代理人なのか?】……………96

- 1 代理人として許す者の範囲の問題・96／
- 2 代理権の確認方法・97／
- 3 代理人の場合は特に慎重な対応が求められること・98

Q11 書面による謝罪文や念書等を要求された場合にはどのように対応すべきでしょうか【安易に書面を出さない!】……………100

- 1 安易に文書を渡すことのリスク・100／
- 2 書面作成上の留意点・102

Ⅲ クレーム対応の具体的な方法 103

Q12 出入禁止にした顧客が店の前で拡声器を使い騒いだ場合にはどのように対応すべきでしょうか【法的対応を！】 103

- 1 法的対応の必要性・103／ 2 法的対応・103

Q13 過剰サービスを要求する顧客に対してどのように対応すべきでしょうか【組織で決めて実行しよう！】 107

- 1 組織的対応の必要性・107／ 2 サービスの限定・108／ 3 対応の実践・108／ 4 まとめ・109

Q14 トイレの使用についてLGBTの顧客からのクレームにはどのように対応すべきでしょうか【このような場合でも法的解決策はある！】 110

- 1 正当・不当の判断が困難なとき・110／ 2 毅然とした対応・112／ 3 まとめ・113

Q15 無断キャンセルした顧客にキャンセル料の請求をするにはどのような対応をすればよいでしょうか【泣き寝入りしない！・防止する！】 114

- 1 無断キャンセルの損害・114／ 2 民事手続・115／ 3 刑事手続・116／ 4 防止措置・116

Q16 従業員に個人的な好意や恨みの感情をもつ顧客に対してどのように対応すべきでしょうか【命の危険がある！】 118

- 1 生命・身体の現実的危険・118／ 2 生命・身体を守るために・119／ 3 攻撃を受けたときは・121／ 4 まとめ・121

Ⅳ 不当要求への対処法 122

Q17 高額な慰謝料の要求にはどのように対応すべきでしょうか【責任に見合った賠償以外は拒絶すべき！】 122

- 1 高額な慰謝料の要求・122／ 2 事実確認と法的判断・123／ 3 損害賠償の範囲・123／ 4 事例の具体

的な検討・124／ 5 「顧客サービス」として積極的な対応をする場合の留意点・126／ 6 合意書等の作成・126／ 7 その他の法的な対応・127

Q18 正当な理由のない商品交換・返金要求にはどのように対応すべきでしょうか【原則拒絶すべきで、安易な「顧客サービス」は禁物！】…………… 128

- 1 正当な理由のない商品交換・返金等の要求・128／
- 2 事実確認と法的判断・129／ 3 正当な理由のない商品交換・返金要求への対応・129

Q19 土下座を要求された場合にはどのように対応すべきでしょうか【断固拒否し、必要に応じて民事・刑事の対応を！】…………… 132

- 1 顧客からの土下座要求・132／ 2 土下座要求への対応・133／ 3 土下座要求への対応のルール化・134／
- 4 土下座要求をする悪質クレマーの法的責任・135／
- 5 土下座の様子がインターネットに掲載された場合の対応・138

Q20 社長や上司による謝罪を要求された場合にはどのように対応すべきでしょうか【担当者は私。担当替えはOKだが、社長は出すな！】…………… 139

- 1 社長や上司による謝罪要求・139／ 2 担当者が責任をもって対応する・140／ 3 担当者を変更する場合の対応・140／ 4 社長に対応を委ねることは避ける・141

Q21 「誠意をみせろ！」との要求にはどのように対応すべきでしょうか【クレマー自身に「誠意」の内容を具体化させよ！】…………… 143

- 1 「誠意をみせろ！」は金品等の不当要求・143／
- 2 「誠意をみせろ！」と言われたら相手に要求内容を具体化させる・144／ 3 具体的な要求が出てきた場合・145／ 4 具体的な要求が出てこない場合・145／
- 5 「誠意をみせろ！」と言われた場合の対応のマニュアル

ル化・145

Q22 対応した従業員の解雇を要求された場合にはどのように対応すべきでしょうか【あくまでも「意見」。鵜呑みにせず必要な調査を！】……………147

- 1 従業員の解雇要求・147／ 2 事実確認・148／
- 3 社内での対象従業員への対応・148／ 4 調査・処分後のクレーマーへの対応・149

Q23 実現不可能な要求をされた場合にはどのように対応すべきでしょうか【「無理」と伝えて相手に要求内容を具体化させよ！】……151

- 1 実現不可能な要求・152／ 2 実現不可能な要求の意図・152／ 3 実現不可能な要求への対応・153／
- 4 「もっと他に方法があるだろ。誠意をみせろ」と言われたら・153／ 5 「それが無理というなら、〇〇しろ」と言われたら・154／ 6 実現不可能な要求がされた場合の対応のマニュアル化・154

Q24 謝罪文や謝罪広告の要求にはどのように対応すべきでしょうか【まずは口頭で。その場で書面は出さず、会社として事後的対応を！】……………155

- 1 謝罪文や謝罪広告の要求・155／ 2 謝罪文等を要求された場合の対応・156／ 3 謝罪文等を作成する場合の留意点・158

V ウェブサイトやSNSの投稿に関するトラブルへの対処法……………160

Q25 顧客に土下座させられた様子を動画サイトにアップされた場合にはどのように対応すべきでしょうか【動画サイトの動画を削除する！】……………160

- 1 動画の違法性を理由とした削除請求・160／ 2 投稿者に対する動画削除請求の検討・161／ 3 動画サイトに対して動画の削除を求める・161／ 4 検索結果を

削除する・162／ 5 その他の民事上・刑事上の問題
点・162

Q26 会社の公式SNSへの大量のクレームを削除したら炎上してしま
ったのですがどう対応すべきでしょうか【公式SNSへのク
レームに対応する！】…………… 164

1 事実関係の調査と初期対応・164／ 2 クレームの
削除のリスク・165／ 3 虚偽の書き込みに対する発信
者情報開示請求の対応・166／ 4 予防としての公式
SNSの運用ルールの策定・168

Q27 クレーム対応した担当者の写真を氏名といっしょにインター
ネット掲示板に公開されてしまったのですがどう対応すべ
きでしょうか【スタッフの写真がアップされてしまったらどう
する？】…………… 170

1 投稿者に対する削除請求・170／ 2 サイト管理者
等に対する任意の削除請求・171／ 3 サイト管理者等
に対する削除の仮処分・171／ 4 検索結果の削除・172
／ 5 投稿者に対する損害賠償請求・173

Q28 顧客が女性社員のブログやSNSに大量のクレームの投稿を
行った場合にはどのように対応すべきでしょうか【社員のス
トーカー被害に対応する！】…………… 174

1 被害拡大のリスクへの配慮・174／ 2 事実関係の
確認・175／ 3 投稿を削除する・175／ 4 SNSか
らの住所特定等による現実の被害を予防する・176／
5 現実での被害に対する対策を検討する・177

Q29 商品に対する誤解からインターネット上で炎上に発展してし
まったのですがどう対応すべきでしょうか【炎上したら反論し
ていいの？】…………… 178

1 事実関係の確認・178／ 2 反論してよいケースか
どうかの検討・179／ 3 反論の発信方法の検討・180

**VI ウェブサイト等にサイバー攻撃を受けた場合の
対処法** 182

Q30 ウェブサイトが改ざんされた場合にはどのように対処すべき
でしょうか【ウェブサイトの改ざん対応】 182

- 1 被害取引先への報告・182／
- 2 ウェブサイトの管理会社や管理担当者への連絡・183／
- 3 被害状況の公表・184／
- 4 警察への相談・185／
- 5 再発防止・185

Q31 顧客からウイルス付きのメールが送られてくる場合にはどのように対処すべきでしょうか【顧客からウイルス付きメールが届いたら?】 186

- 1 メール削除および警告・186／
- 2 メールの保存・188／
- 3 警察への相談・188／
- 4 ウイルスに感染した場合・189／
- 5 メール禁止の仮処分・189

Q32 DDoS攻撃を受けた場合にはどのように対処すべきでしょうか【ウェブサイトを閲覧できない!?】 190

- 1 DDoS攻撃・190／
- 2 DDoS攻撃の脅威・192／
- 3 DDoS攻撃への対策方法・193／
- 4 警察への相談・194／
- 5 金銭支払い・194

Q33 顧客等の個人情報が漏えいしてしまった場合には慰謝料を支払うべきでしょうか【顧客情報漏えい時のお詫び金】 195

- 1 情報が漏えいした場合を想定した準備・195／
- 2 個人情報漏えいと裁判例・196／
- 3 お詫びの相場金額・196／
- 4 本件の顧客からの慰謝料請求金額・197

VII クレーマーへの法的対応の基礎知識 199

Q34 仮処分等の法的対応とはどのようなことができるのでしょうか【解決のために適切な手段を選択、実行しましょう!】 199

- 1 刑事手続による対応・200／
- 2 民事手続を利用す

る方法・201

- Q35** 仮処分をする場合にはどのような準備が必要でしょうか【手続を速やかに進めるためにしっかりと準備しましょう！】…………… 203
- 1 仮処分の申立て・203／ 2 申立書と疎明資料・203
／ 3 担保の金額・205
- Q36** 仮処分ではどのようなことを求めることができるのでしょうか【クレーマーの行為・態様に応じて検討します】…………… 206
- Q37** 仮処分命令が出されてもクレーマーの行為が止まらない場合にはどのように対応すればよいのでしょうか【間接強制という方法があります】…………… 207
- Q38** 故障の責任がないのに執拗に補償を求めてくる場合はどう対応すべきでしょうか【民事調停の申立てを検討します】…………… 209

VIII 弁護士に依頼する場合の基礎知識…………… 211

- Q39** 信頼関係を築ける弁護士を選ぶにはどのようにすべきでしょうか【信頼できる人からの紹介が一番】…………… 211
- 1 信頼関係の築き方・211／ 2 弁護士の広告、宣伝に関する弁護士会の制約・212／ 3 信頼できる知人からの紹介による方法・212／ 4 弁護士会の紹介やインターネットによって探す方法・213
- Q40** 不当クレームに対する弁護士の意気込み、弁護士のやりがいとはどういったもののでしょうか【お金がすべてではない】…………… 214
- 1 弁護士費用が思ったより低額であったこと・214／
2 弁護士報酬を減額する際の事情・215／ 3 お金がすべてではない・215
- Q41** 社会正義の実現と弁護士費用との関連性がありますか【弁護士費用についての誤解】…………… 217
- 1 一般の民事、刑事事件などと弁護士報酬規程・217／
2 弁護士費用に対する誤解・218／ 3 弁護士が無償で労力を費やす場合のケース・219

Q42	弁護士と依頼者とのコミュニケーションはどのようにとるべきでしょうか【裁判のこと、もっと教えて】	221
	1 信頼関係を築くためのコミュニケーション不足の解消方法・221／	
	2 弁護士が改善すべきこと・222／	
	3 顧客の知りたいことの説明が不十分になる理由・222	
	／ 4 顧客の不安をどう解消するか・224	
Q43	クレーマーに弁護士が付いた場合にはどのような点に違いが出来ますか【クレーマーにも弁護士が付いたほうがよい場合もある】	226
	1 代理人弁護士が付いて良いと思える点・226／	
	2 代理人弁護士が付いて不利益になると思える点・228	

第3部 関連書式集

【書式1】	回答書例（金銭支払い等のお断り状）	230
【書式2】	クレーム対応報告書例（社内用）	231
【書式3】	謝罪文例（お客様の求めに応じて出す場合）	232
【書式4】	お客様からの電話によるクレームを録音する場合の社内規則例	232
【書式5】	店舗訪問に対する警告文例	233
【書式6】	店舗訪問禁止等仮処分命令申立書例	234
【書式7】	債務不存在確認請求訴訟訴状例	236
【書式8】	店舗訪問による損害賠償請求訴訟訴状例	238
【書式9】	ファックス送信に対する警告文例	240
【書式10】	ファックス送信禁止仮処分命令申立書例	241
【書式11】	土下座強要に対する被害届例	243
【書式12】	土下座強要に対する告訴状例	244
【書式13】	不正アクセス（ファイルサーバー）に対する被害届例	245
【書式14】	不正アクセス（フィッシングサイト）に対する被害届例	247

【書式15】 侵害情報の通知書兼送信防止措置依頼書（テレコムサービス書式）	249
【書式16】 発信者情報開示請求書（テレコムサービス書式）	250
【書式17】 投稿記事削除仮処分命令申立書例（インターネット上の）	253
【書式18】 発信者情報開示仮処分命令申立書例（インターネット上の）	255
【書式19】 発信者情報開示請求訴訟訴状例（インターネット上の）	258
【書式20】 架電等禁止仮処分命令申立書例	261
【書式21】 架電禁止仮処分命令申立書例（無言電話）	263
【書式22】 被害届例（無言電話）	265
【書式23】 告訴状例（無言電話）	266
【書式24】 街宣等禁止仮処分命令申立書例	268
【書式25】 被害届例（威力業務妨害等）	273
【書式26】 反社会的勢力対象者照会依頼書例	275
【書式27】 反社会的勢力調査チェックリスト例	276

第4部 参考資料

・ 悪質クレーム対策（迷惑行為）アンケート調査結果（UAゼンセン）	279
はじめに	280
調査の概要	282
迷惑行為に関するアンケート項目	283
調査結果報告	284
1. 全体	284
2. 男性・女性比較	288
3. 部会別比較	292
4. 年代別比較	300
資料 アンケート回答抜粋 事例内容	308

• 執筆者略歴 312