



## 第17回

## 「小売業のクレーマー対策について」

**Q** 小売業にはときどきお客様や取引先に「クレーマー」が現れて困ることがあります。これにはどういった対応が適切でしょうか。

**A** ところで、クレーマーとは具体的にどういった人のことをいうのですか。

**Q** お客様で、①商品に虫が入っていたとか、品質の苦情、②店員の接客態度の苦情、③店内で万引き犯扱いされたという苦情、④店内での転倒事故、物品の紛失の訴え、⑤金銭、商品券の扱い、ポイントの取り扱いに関する苦情、⑥理不尽な因縁をつけているとしか思われないクレームなど、お客様からいろいろと苦情が申し立てられることがあります。こういった苦情を申し出るお客様や取引先で、一応必要な説明や対応をしても収まらない方々に困ることがあります。

**A** 通常、小売業、販売の現場で、お客様からの苦情に対しては、一定のマニュアルに基づいて対応すれば、お客様に悪意や不当な利得を得る意図や業者いじめの意図がない限りは、多くの場合、常識的なレベルで納まります。また、事業者には、経験豊かな顧客対策の専門的担当者もいて、上手にクレームを納めるノウハウもそれなりにあります。また、消費者でなく、取引の事業者であれば、合理的な思考や行動がある程度期待できます。

**Q** しかし、ときには、行き過ぎと思われる要求や、際限のない要求、悪意的な要求、執拗な謝罪や補償の要求がされて、事業者として事態を納めるのに苦労するというケースもあります。こういった場合、担当者の経験、ノウハウで対応できるケースはよいのですが、それが難しい場合は、どうすればよいでしょうか。

**A** そうクレーム行為がエスカレートすると不当要求というレベルの高いクレーマーに分類されるようになります。こういったケースでは、外部の専門家に応援や代理を依頼するのがよいと思います。それは、専門

家の最高レベルは、弁護士だと思いますが、そこまでのことはないと思えば、クレーム対応行為を請け負うコンサルタントや外部業者もいます。程度問題に応じて、使い分ければよいでしょう。

**Q** 暴力団や反社会的勢力に対してはどうですか。

**A** これらは、職業的、確信犯の不当要求集団、または、一匹狼のクレーマーですから、社会常識の範疇のクレーム対応では対応しきれないと思った方がよいです。こういったケースでは内部で対応することは早々に避けて、「反社対策」専門の弁護士に相談し、対応を依頼するのが不可欠といえます。

**Q** そういった対応のポイントは何でしょうか。

**A** 小売の現場では、すべてがお客様（神様）ですから、クレーム対応といっても、頭を下げながら相手方のクレーム行為を抑える（あくまでも商人としての下手に出た対処）というのが基本ですが、弁護士等の専門家は、相手に頭を下げる手法ではなく、代理人として、時には威圧的、高圧的な態度で、毅然とした拒絶の対応（武士としての行為）をすることもできるし、それは、あくまでもその代理人の責任で行うことですので、より効果的な抑制、排除、解決ができることが期待できます。

クレーム対応、不当要求対応は、担当者限りで抱え込まず、グループと組織全体で対応して、負担を分担し、専門的対応が必要な分野であると認識して、上司や専門部署、外部のプロの知恵や力を借りて解決するという体制で対処することが重要です。

＜掲載内容に関するご質問、お問合せについて＞

高下謹壹法律事務所 電話 03-5568-6655(代)  
東京都中央区銀座5-8-5 ニューギンザビル10号館4F  
<http://www.takashita-law.jp>