

カスハラ・クレーム対応セミナー

セミナーレジュメ

～京都総合法律事務所主催の過去セミナーテキストデータ～

発行 | 京都総合法律事務所



▶ はじめに

この度は弊所ホームページへのご訪問とセミナー資料をダウンロードいただき、ありがとうございます。弊所では、10名を超える弁護士がそれぞれの注力分野を活かして、名実相俟う「総合」法律事務所として、皆さまのサポートに尽力させていただいております。

私は企業の皆さまの立場からの労務問題の解決に注力しており、今回、ダウンロードいただきましたセミナー資料は、弊所にて定期的に開催しておりますセミナーにて実際に提供させていただいたものです。弊所では、労務問題のみならず、企業の皆さまにお役立ていただけるよう、定期的にセミナーを開催しておりますので、是非ともご聴講ください。

弊所では、日常的な契約締結時のリスクマネジメントはもちろん、M&Aや知的財産分野などの専門的業務にもお役立ていただけるよう「リーガルサポートサービス」のご案内申し上げます。「スタンダードプラン」では、チャットサービスを活用したスピーディーな対応はもちろん、ご要望があれば、定期的なWeb面談又はご訪問にて、最新の労務問題を中心とした情報提供をさせていただきます。今般お手にとっていただいたセミナー資料にお目通しの上、今後とも弊所をご用命の程、よろしくお願い申し上げます。



労務対策チームリーダー
弁護士 伊山正和



カスタマーハラスメント・ クレーム対応の実務

今日から始めるクレーム対応策

京都総合法律事務所

弁護士 野崎隆史

自己紹介

- ・和歌山県和歌山市出身
- ・不動産業とエステ業を見て育つ
- ・2005年 宅建試験合格
- ・2008年 司法試験合格
- ・2012年4月～2017年3月
京都府総務部政策法務課法制担当法務調査役
- ・医療経営士(3級)
- ・鴨川を美しくする会相談役
- ・WTFテコンドー2段



出典:同志社大学HP

事務所紹介

- ・設立年 1976年
- ・所属弁護士数 12名
- ・主なサポート先 約150社



地方公共団体、金融機関、医療機関、教育機関、建設業、不動産業、製造業、小売業、サービス業、宿泊業、飲食業、IT業、公益法人、労働組合等

(※2021年11月30日時点)

本日のテーマ

1. なぜ悪質クレーム対応は難しいのか
2. クレーマーリテラシーチェックリスト
3. 悪質クレームの実態・具体例
4. 悪質クレームによって失われるもの
5. どこからが悪質クレーム？
6. 悪質クレーム対応のポイント
7. クレーム対応マニュアルのイメージ
8. 今日から始めるクレーム対応策

1. なぜ悪質クレーム対応は難しいのか

クレームには 企業価値を向上させる正当なクレーム と
企業価値を毀損させる悪質クレーム とがある。

- 前者は宝の山。
- 後者は地雷。

- 当初は正当なクレームであったものが悪質クレームに変容することも多い。
- 正当なクレームと悪質クレームとを見分け、適切に対応する。

2. クレーマーリテラシーチェックリスト

次のうち、正しいと思うものに してください。

- クレーム対応はとにかくスピードが重要
- クレーマーもお客様なので顧客満足の視点が重要
- 自分が受けたクレームは自分で責任をもって解決すべし
- クレーマーが納得するまでとことん話し合うことが大切
- 事実関係がはっきりするまでお詫びの言葉を控えなければならない
- クレーマーの納得を得るために相手の心情まで踏み込んで考えるべし

2. クレーマーリテラシーチェックリスト

の数を数えてみましょう。

6個

5個

4個

3個

2個

1個

0個

3. 悪質クレームの実態・具体例

悪質クレーマーのタイプ

- 高学歴・高所得タイプ
- 論破しようとするタイプ
- 社会的不満発散タイプ

4. 悪質クレームによって失われるもの

□ 従業員のメンタルヘルス

□ 企業価値

5. どこからが悪質クレーム？

悪質クレームへの対応が難しい理由

- お客様(消費者)対事業者の関係があること
- 「正当」「グレー」「悪質」の明確な基準がないこと

※ 厚生労働省が2021年度に対応マニュアルを策定する方針

5. どこからが悪質クレーム？

- 要求内容、又は、要求態度が社会通念に照らして著しく不相当であるクレーム（UAゼンセン「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」）
- 従業者等に業務上受忍すべき範囲を超えて精神的・身体的な苦痛を与えるおそれのある行為（国民民主党「悪質クレーム対策推進法案」）

これらを参考に弁護士と相談し、**悪質クレーム**だと客観的に判断できれば、ためらわずにモードチェンジ。

5. どこからが悪質クレーム？

悪質クレームか否かを判断するためには、

発端(原因)→初期対応→その後のやり取り

を正確かつ迅速に記録し、意思決定機関と直ちに共有することが重要。現場で抱えない。

共有を受けた意思決定機関は速やかに対応策を判断する。

5. どこからが悪質クレーム？

※ これらの行為に遭遇した場合は直ちに弁護士に相談する

- 長時間の拘束、不退去
- 社長を出せ、責任者を呼べ、上の者を出せ、解雇しろ等のリピート
- 暴言、暴言、威嚇、脅迫、権威主義的な態度
- 自宅等への呼び出し
- SNS等での拡散
- 高額な賠償請求、土下座の要求、不要な書面の請求、実現不可能な要求
- 普通の顧客なら受け入れる対応を拒絶しつづける

5. どこからが悪質クレーム？

＜**悪質な要求内容** であると客観的に判断できた場合の5W1H＞

When できるだけ早期に

Where 場所を問わず

Who 責任者が

What, How 明確にNOを伝える。

Why これ以上の対応は企業価値を毀損させる。

※ 5W1H(When, Where, Who, What, Why, How)

いつ、どこで、誰が、何をしたのか(何があったのか、何をするのか)、その理由、どのようにするのか。

その後のハレーションについて弁護士と対応策を検討しておく。

6. 悪質クレーム対応のポイント

- ✓ 正当なクレームなのか悪質クレームなのかを見極める。
- ✓ 法的な裏付けに基づき、不法・不法な要求に毅然と対応する。
- ✓ 担当者を孤立させない。
- ✓ 弁護士のサポートを受け、従業員と会社を守る。

6. 悪質クレーム対応のポイント

自分でクレームに対応すると…

- ✖ 何が正当なクレームで何が悪質クレームなのかわからない。
- ✖ 適切な対応方法がわからず、クレーマーのペースに吞まれてしまう。
- ✖ 終わりが見えず、根負けし、不法・不当な要求に屈してしまう。
- ✖ クレームが蒸し返されてしまう。
- ✖ 対応を誤ると、紛争が激化し、裁判にもなり得る。
- ✖ 従業員のメンタルヘルスが害され、企業価値が毀損する。

6. 悪質クレーム対応のポイント

弁護士のサポートを受けると…

- ✓ 目の前のクレームが正当なものなのか悪質なもののなのか判断できる。
- ✓ 悪質クレームにも怯まず、法的な裏付けに基づき毅然と対応できる。
- ✓ 放置すべきクレームを堂々と放置できる。
- ✓ 解決時には適切な書面を作成し、再燃や蒸し返しを防止できる。
- ✓ 裁判になっても焦らず対応することができる。
- ✓ 従業員と会社を守ることができる。

6. 悪質クレーム対応のポイント (具体的な解決例)

- ✖ 皮膚トラブルのクレーム。診療時間中に長電話。
 - ✔ 受任通知を送り、窓口を弁護士に変え、法的な根拠に基づき話し合いで解決。

- ✖ リフォーム工事で些細な不具合の指摘が延々と続き、長時間拘束。
 - ✔ 受任通知を送り、窓口を弁護士に変え、当方の正当性を主張し、積極的放置。

- ✖ 担当者の対応が気に入らないとクレームをつけ、呼び出し、脅迫。
 - ✔ 証拠を収集し、警察に告訴状を提出して、逮捕。刑事裁判で懲役刑。

6. 悪質クレーム対応のポイント (クレーム予防)

平時から弁護士のサポートを受けると・・・

- ✓ 契約書や利用規約を整備し、クレームの発生を予防・予測できる。
- ✓ クレーム対応マニュアルを整備し、適切なクレーム対応ができる。
- ✓ サポートする弁護士の表示がクレームの牽制となる。
- ✓ 従業員と会社を守ることができる。

7. クレーム対応マニュアルのイメージ

□ クレーム対応:危機管理の5W1H

- 獲得目標 ステップ① 初期鎮火
 ステップ② 解決可能性を見出す
 ステップ③ 要求を打ち切る

□ クレーム予防:リスク管理の5W1H

- 獲得目標 クレームに強い組織の構築

7. クレーム対応マニュアルのイメージ

□ ステップ① **初期鎮火**のための5W1H

When 初動時に

Where 駆け付けた現場や電話口で

Who 担当者が

What 謝って済む問題に持ち込む。

Why 最初の5分でクレームの80%は解決する。

How 最初の5分を、共感・傾聴・あいづち・S言葉・3点ピンポイントお詫び法
で演じ切る。

7. クレーム対応マニュアルのイメージ

□ ステップ② **解決可能性を見出す**ための5W1H

When 最初の30分で

Where クレーマーとの交渉現場で

Who 担当者と相棒が

What 解決可能性を見出せるクレームなのか否かの見当をつける。

Why 30分で見当がつかないクレームは相手のペースに乗せられてしまっている。

How 30分経過後はギブアップトーク。誠意のハードルを設定してぶらさない。

7. クレーム対応マニュアルのイメージ

□ ステップ③ **要求を打ち切る**ための5W1H

When 悪質クレーマーと客観的に判断できた時点で

Where 場所を問わず

Who 責任者が

What 明確にNOを伝える。

Why これ以上の対応は企業価値を毀損させる。

How 自分の心を整え、クレーマーの弱みにつけこむ。

ラグビー型で組織戦に舵を切り、持久戦に持ち込む。積極的放置。

7. クレーム対応マニュアルのイメージ

□ 悪質クレーマーを撃退するための3つのチューニング

	スピード	視界	対応人数
ステップ①	短期戦	鳥の目	個人戦
ステップ②	長期戦	虫の目	タッグマッチ
ステップ③	持久戦	シャットアウト	組織戦

□ 積極的放置を成功させる方法

- ① 社内の担当窓口を一本化する
- ② 取引先パートナー企業と情報共有して意思統一を図る
- ③ 弁護士・警察等に事前に相談して協力を仰ぐ

7. クレーム対応マニュアルのイメージ

□ **クレーム予防**: リスク管理の5W1H (獲得目標: クレームに強い組織の構築)

When 平時に

Where 会社内で

Who 企業トップが

What リスク管理体制を構築する。

Why 従業員のメンタルヘルスを守り、企業価値を守る。

How 企業トップのメッセージ、契約書・利用規約・マニュアルの整備、
研修・教育、相談窓口の設置、関係機関との連携

8. 今日から始めるクレーム対応策

- ✓ 正当なクレームなのか悪質クレームなのかを見極められる体制の構築
- ✓ 法的な裏付けに基づき不法・不法な要求に毅然と対応できる体制の構築
- ✓ 担当者を孤立させない体制の構築
- ✓ クレームガードの活用

京都総合法律事務所

クレームガード のご案内

月額ご利用料金 (税別)		3万円	5万円	10万円
プランの選び方		ライト	スタンダード	プラス
クレーム対応	悪質クレーム判断サポート 悪質クレームかどうかの判断をサポートします	○	○	○
	担当者相談窓口 クレーム担当者を一人にしません	別途お見積り	○	○
	クレーム直接対応 弁護士が直接対応します	別途お見積り	別途お見積り	○ (対応件数は応相談)
クレーム予防	サポート弁護士の外部表示 弁護士名の外部表示が可能です	○	○	○
	マニュアル作成・最適化サポート クレーム対応マニュアルの作成・最適化をサポートします	別途お見積り	○	○
	研修サポート 研修会・勉強会・意見交換会をサポートします	別途お見積り	別途お見積り	○

個性豊かなスペシャリスト集団として一層の進化をめざしてまいります。

私たちは常に時代の流れをキャッチし
新しい情報の収集や分析を通じて
お客様のさまざまな問題を解決するなかで
経験と実績を積み重ねてまいりました。
個性豊かな弁護士がそれぞれの得意分野を活かして
幅広い案件に対応。
大がかりな案件や専門性の高い案件には
専門チームを組むなど柔軟な体制で
お客様の満足度100%に挑みます。
これからも「正義」の理念を掲げ
一人ひとりが個性と知識を磨くことで時代のニーズに応える
スペシャリスト集団として成長してまいります。



充実の弁護士

経験豊富なベテランから元気あふれる若手まで
個性豊かな弁護士が、質の高いサービスを提供いたします。

強固で信頼の弁護士団を編成

複雑・困難な案件に対しては、同時に強力な弁護士団を編成。
議論を重ね、最善の方法で解決いたします。

膨大な蔵書と最新情報

弁護士業務の必須アイテムである法律文献・判例集などは、専用の書庫に膨大な蔵書
数を誇っています。また、情報データベースにより最新判例等の情報も有しています。

万全のフォロー体制

判決の獲得や合意書の作成等のもとより、その確実な履行に至るまで、
お客様に満足していただけるよう、責任を持ってフォローいたします。



京都総合法律事務所

弁護士 野崎隆史

TEL 075-256-2560

FAX 075-256-2561

mail nozaki@kyotosogo-law.com

企業経営者向けの無料相談を受け付けます

▶ 本冊子をお読みいただいた方限定・無料で労務に関する相談をお受けします

通常価格：60分 ~~11,000円(税込)~~ →**無料**

- ※ ご相談はWEB会議または弊社への来所にて承ります
- ※ 特典のご利用は、複数のレジュメをダウンロードいただいた場合でも1社1回限りとなりますのでご容赦ください

▶ 無料相談のFAXからのお申し込みはこちら

下記フォームをご記入の上、この用紙をFAXして下さい。

FAX 075-256-2561

会社名／代表者	会社名	代表者名	
ご住所	〒		
連絡先	TEL	FAX	連絡窓口
	Eメール		

▶ [HPからのお申し込みはこちら](https://kyoto-kigyohomu.com/contact)

URL： <https://kyoto-kigyohomu.com/contact>

※お問い合わせ内容に「セミナーレジュメダウンロード特典利用」とご記入をお願いいたします。



発行：京都総合法律事務所
〒604-0924
京都市中京区河原町二条南西角河原町二条ビル5階
TEL：075-256-2560 / FAX：075-256-2561

お電話の際は「セミナーレジュメを見た」とはじめにお伝え下さい