

クリーニング苦情に関する  
悪質クレーマー対応マニュアル

平成25年 3月

(公財) 鳥取県生活衛生営業指導センター  
クリーニング苦情対策委員会

## このマニュアルを利用される皆様へ

消費者・利用者の苦情やご意見は、誠実に対応することで新たな顧客を生むことになり大変有効です。多くの企業ではこの点に着目して、お客様からの苦情ご意見を積極的に求め製品やサービスの改善に努め、売り上げを伸ばそうとしています。こうした活動は一般的に顧客満足度向上活動（CS活動）と呼ばれ、現在は多くのお店や企業で実践され営業の基本となっています。

この様なお店側の対応はお客様の不満を解消し満足度を向上させることとなりますので、お客様にとってもお店のサービスや商品の質が向上すればそのメリットを享受でき、お店との信頼関係が一層強まります。

一般にクリーニング業ではお客様の苦情はお店の応対や仕上りに対する不満によるもので、当初求めていた仕上りと異なるようなケースや、洗濯物の紛失、破損など様々な事例があり、基本的に洗濯物を預かる時点と引き渡す時点での情報交換が十分に行われていれば苦情にならないケースも多くみられます。

明らかにお店に非があると判断される場合など、お店側が率先してお客様に謝罪し賠償するなどの対応をすればほとんどのお客様は納得されるはずで

す。お客様の不満を増長させ苦情にまで発展させる要因で、最も目立つのはお店の初期対応の拙さです。折角の顧客情報を逃したり、顧客を失うことにもなりかねませんので、くれぐれも冷静で丁寧な対応を心がけることが必要です。

お客様はお店にとって非常に大切です。しかし、「お店と顧客の関係」を逆にとり必要以上の対応を求める「悪質クレマー」も存在し、見極めが重要です。

中にはお店の初期対応の拙さから悪質化するケースもあり、このような事態を避けるため、苦情には以下のような手順を参考に冷静に対応してください。

# クリーニング苦情対応手順

## 1 まずはお詫びから（裁判等ではトラブル直後のお詫びが理由で非を認めたことには殆どならない。） 「お手をかけて申し訳ございません」

- ・原因は調査しないと判らないが、まずはお手間を取らせたことをお詫びする。感情的な対応はダメ。
- ・お詫びにより相手の自尊心が回復し悪質クレマーにならないケースも多々ある。

## 2 事実を確認する…苦情受付票(別紙)準備

### 「メモを取らせてください。」

- ・顧客ペースで丁寧に話を聞き、受付票に記載し空白部分を質問して埋めるようする。苦情品は必ず見せてもらう。必要に応じ苦情品を預かり預かり証を渡す。検査は[事故品鑑定手続参照](#)

### 「申し訳ございませんが調査させていただきますので、お時間をください。」（一定の期限を明示することが必要）

- ・事実関係の把握が最も重要。賠償提案も事実関係の把握なしには無理。  
（※事実関係の質問を拒む相手は悪質クレマーである可能性が高い。）
- ・回答期限は必ず守る。万一時期が延びる場合は中間的に連絡を入れる。経過はこまめに報告する。
- ・説明は可能な限りクリーニング専門用語を使わず、一般の人に判るよう説明することが重要。

## 3 堂々巡りになった時がポイント

### 「お時間をいただきありがとうございました。調査の結果をご説明させていただきます。」

- ・調査結果は、可能な限り丁寧に、詳しく説明することが必要。賠償する場合は基準をよく理解できるよう説明し納得いただくことが重要。 「消費生活センターにもご確認ください。」
- ・相手により早期から警察、弁護士への相談が必要な場合⇒ [悪質クレマーの4タイプ参考](#)
- ・説明が再三に及ぶ場合、軟禁状態になる恐れがあれば時間を切って退出したり、予め相手の影響力の及ばない場所（喫茶店等）を設定し説明することが必要。決して念書等を取られない。

※お詫びし事実を確認し合理的説明をしたのに、自分勝手な主張を繰り返す相手は悪質クレマーといえる。理解してもらおうと思っても無理。堂々巡りになったら、文書で最終回答を行う。

このような場合の弁護士会への相談は、「**ひまわりホットダイヤル**」

**TEL 0570-001-240** 県弁護士会が対応し、30分まで無料。

## 4 弁護士に依頼をするか

- ・最終回答しても更に要求を何度も突きついたり嫌がらせ等をして来る場合、弁護士に依頼する。
- ・弁護士からは、すべて弁護士が窓口になる旨の連絡文を送付する。以後、相手から連絡があっても「弁護士に言ってください」と言って相手にしない。
- ・悪質クレマーの場合、その後訴訟になることはほとんどない。

## 【参考】悪質クレーマーの判断基準とタイプ

### 判断基準

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| ①クレームの原因に法的根拠があるか    | ⇒まずは事実確認を重視            |
| ②損害は発生しているか          | ⇒損害とは何か（物損に慰謝料は認められない） |
| ③損害とクレームの原因に因果関係はあるか | ⇒相当の因果関係が必要            |
| ④損害と要求との関連性があるか      | ⇒自己満足的要求につきあう必要はない     |
| ⑤クレーマーの行動は適正か        | ⇒違法行為（街宣活動、怒鳴込み）は許されない |

### 悪質クレーマーの4タイプ

#### ① 性格的問題型クレーマー

独善的な価値観・思い込み（「企業は顧客の要望に常に応えるべき」）を基に不当要求や執拗な要求を繰り返すタイプ、最も多い。特に以下の点に注意。

##### □まずお詫びしてしまってもよいのか

裁判等では、トラブル直後にお詫びしたからと言って非を認めたことには殆どならない。  
まずはお詫びを。

##### □事実の確認をする

「誠意を見せろ」といわれても事実関係が分からなければ、提案できない。

##### □不用意・不必要な弁解はしない

例：「あのアルバイトはまだ新人でして」等

##### □インターネットを利用した誹謗中傷について

このクレーマーにはインターネットを利用するタイプが多い。

・掲示板等に虚偽の事実を載せた場合、業務妨害罪（刑法 233 条）に該当。虚偽でない場合には、名誉棄損の可能性あり。

##### □交渉の場所

クレーマーの支配領域で交渉しない。軟禁状態にならないため時間を切って退出する。

##### □念書・言質を取られない

裁判は書面で進行するため、責任や賠償額等を認める念書があれば、例え本意でなくても原則有効。裁判上は決定的証拠となる。

#### ② 精神的問題クレーマー

精神的に問題があると思われる、「今から自殺する」等と言って電話して来たり、密着や長時間電話をかけてくるタイプ

⇒突発的な暴力に走る傾向があるため早期から警察等と連携を取る必要がある。できるだけ関係・接触を持たない。

#### ③ 常習的悪質クレーマー

意図的にクレームをでっち上げて、比較的少額の賠償金や商品の交換を求めてくるタイプ

⇒徹底して事実について質問し安易に妥協しない。

#### ④ 反社会的悪質クレーマー

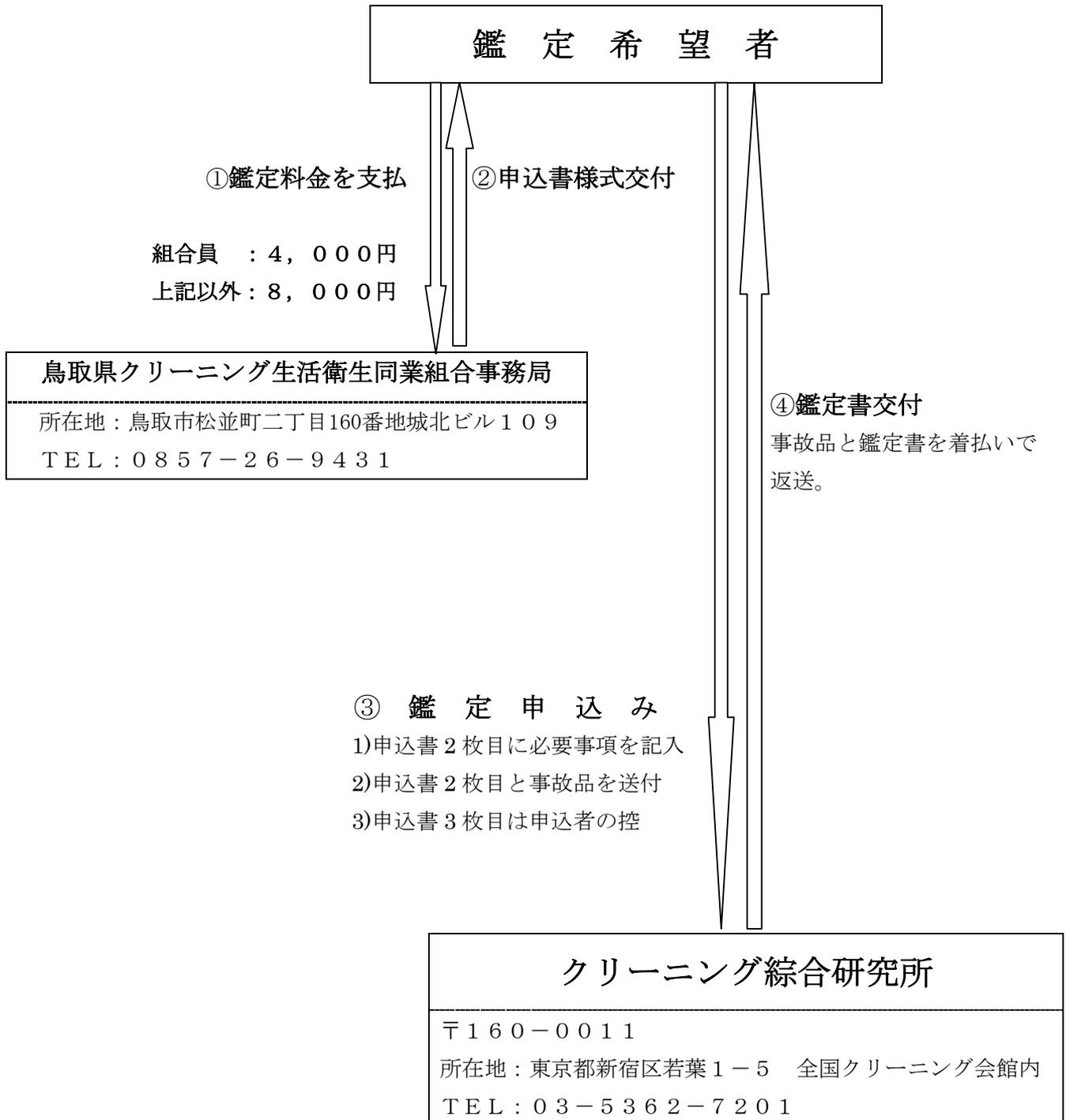
暴力団関係者等がクレームに関与してくるケース。店側と秘密を共有しようとする。

⇒暴力団関係者は一度きりで終わらせず今後の付き合いを求めてくるケースが多い。早期段階で弁護士又は警察に相談したほうがよい。

別 紙

お客様苦情受付票		整理No.
苦情受付年月日： 年 月 日		受付者：.....
お客様氏名：.....		
住所：.....		電話番号：.....
クリーニング受付日： 年 月 日		受付者：.....
品名：.....	色柄：.....	クリーニング料金.....円
クリーニング受付時のご要望(加工など)：.....		
購入年月日： 年 月 日		購入先：..... 購入金額：.....円
着用回数：.....回	日程度.....	クリーニング回数.....回程度
メーカー名：.....		ブランド名：..... 特徴：.....
メーカー電話番号：.....		担当者氏名.....
クレーム内容：①破損 ②伸縮 ③ボタン ④変色 ⑤シミ ⑥紛失(全体・付属品) ⑦その他 ( )		
外形形状と苦情の部分の図	所見	
折衝経過（日時、折衝相手、内容など）		
責任所在：当店(受付、洗浄、仕上げ、納品)・メーカー・お客様		
解決年月日： 年 月 日		
解決方法：		
今後の留意点：		
担当者氏名：	決裁者氏名：	

# 事故品鑑定手続について



—ひまわりホットダイヤルについて—



中小企業、個人事業の経営上の問題・悩みを  
 弁護士は法律の専門家として、解決のお手伝いをします。  
 お気軽にご相談ください。

困ったなと思ったら



お電話から

**1** まずはお電話ください。  
 お近くの弁護士会の窓口につながります。  
 全国共通 専用ダイヤル ☎ おい ちゅーしょー ☎  
**0570-001-240**  
 受付時間●月曜日～金曜日(祝日を除く)  
 午前10時～午後4時(正午から午後1時までを除く)  
※通話料がかかります。※PHS および一部のIP電話からはつながりません。

webから

オンライン申込み  
**オンライン申込み**  
 ページに  
**お進みください。**

**2** お名前・連絡先  
 などの基本情報を  
 お伝えください。  
△△県□□市の  
 ○○株式会社

基本情報フォーム  
**お名前・連絡先など  
 を入力、送信して  
 ください**

**3** 弁護士から連絡がいきます。  
**面談の予約**をしてください。  
○月○日の○時  
 です

**4** 弁護士の事務所などで  
**ご相談**ください。

**相談料**  
**初回面談30分無料**

※一部の県では初回面談30分の相談料が有料となっております。詳しくはお電話またはWEBでご確認ください。  
 ※30分経過以降および2回目以降の相談料は、相談担当弁護士におたずねください。  
 ※弁護士の指定はできません。

**相談事例**

**事例1 売掛金の回収**  
 取引先に信用不安の噂があります。当社の売掛金を払ってもらうためにはどのようにすればよいのでしょうか？

**事例2 企業再生・清算**  
 資金繰りが厳しくて、このままだと会社の行く末が不安です。何かよい手だてはないのでしょうか？

**事例3 契約交渉**  
 取引先から契約書が送られてきました。こちらに有利な内容に変えさせるためにはどのように交渉すればよいですか？

**事例4 下請取引**  
 20年来の取引先から突然「取引をやめる」と言われました。どうにかしたいのですが…

**事例5 クレーム対応**  
 当社の製品を購入した人が毎日のように苦情電話を掛けてきます。どこまで対応しなければならぬのでしょうか？

**事例6 雇用問題**  
 円満に退職したはずの従業員から突然、残業代の支払を求める手紙が届きました。支払わなければなりませんか？

**JFBA 日本弁護士連合会**  
**ひまわり中小企業センター**  
〒100-0013 東京都千代田区麹町1-1-3 TEL03-3580-9981  
 URL●http://www.nichibenren.or.jp/ja/sme/

## ひまわり中小企業センターについて よくある質問

(日本弁護士連合会ホームページより引用)

### Q1. ひまわりほっとダイヤルってどんなサービスですか？

ひまわりほっとダイヤルは、中小企業及び個人事業者の皆様が電話で弁護士との面談の予約ができるサービスです。

全国どこからでも 0570-001-240 にお電話いただければ、地域の弁護士会の窓口につながり、弁護士または弁護士事務所からの折り返し電話で面談の予約ができます。

面談は弁護士の事務所、弁護士会、相談者の事業所等で行われます。

なお、遠方での面談については弁護士の交通費を申し受けることがあります。

### Q2. 電話でどんなことを話せばよいですか？

窓口には、社名、業種、相談者の氏名、住所、連絡先などの基本的な情報などをお話ください。

弁護士からの折り返し電話では、弁護士から質問された事項をお答えください。

### Q3. どんな悩みでも弁護士と面談ができますか？

中小企業及び個人事業者の仕事上のお悩みであれば、どんなことでも受け付けていますが相談内容の概要をお聞きした結果、他の窓口をご紹介することもあります。

### Q4. 弁護士と面談したら費用はいくらかかりますか？

弁護士との面談には、原則として 30 分間 5,250 円（税込み）の相談料がかかりますが、一部の都道府県を除き、初回面談 30 分間に限り無料で相談を承ります。

初回面談 30 分間の相談料が 5,250 円の都道府県は以下のとおりです。

宮城県・栃木県・山梨県・長野県・福井県・奈良県・香川県・徳島県・愛媛県

#### 「ひまわりほっとダイヤル相談料のご案内」

30 分間を超える面談、2 回目以降の面談の費用については、相談担当弁護士にお尋ねください。

また、担当弁護士に事件を依頼するときは、同弁護士が所属する法律事務所固有の報酬規程に基づく弁護士報酬が発生します。

### Q5. 弁護士と電話での相談はできませんか？

電話による相談は原則としてお受けしていません。的確な法的アドバイスを行うためには面談での相談が望ましいことから、ひまわりほっとダイヤルは地域の弁護士との面談を無料で予約するためのサービスです。

### Q6. 弁護士とはどこで会えば良いのでしょうか？

弁護士との面談は、弁護士の事務所、弁護士会、相談者の事業所等で行われます。面談場所について希望があるときは相談担当弁護士にご相談ください。

なお、遠方での面談については弁護士の交通費を申し受けることがあります。

### Q7. 担当弁護士はどうやって選んでますか？

各地の弁護士会が中小企業の抱える法律問題ごとに対応できる弁護士のリストを保有し、同リストに記載された弁護士に一定のルールのもとに相談案件の配点をしています。

なお、リストの開示や配点ルールの公表はしておりません。

#### **Q8. 担当弁護士から事件を断られることはありませんか？**

弁護士は、弁護士法及び日弁連が制定した弁護士職務倫理規定により、事件を受任できない場合があります。例えば、相談者と利害が対立する相手方が担当弁護士の親族であった場合や、担当弁護士が相手方の顧問弁護士を務めたことがある場合などです。

また、相談者と信頼関係を築くことができないことを理由に事件を断られることがあります。

事件の着手金が支払えない場合でも、相談者が個人事業者であれば、公的な援助を受けて弁護士に事件を依頼できることがありますので、担当弁護士にお尋ねください。

#### **Q9. 担当弁護士を選ぶ（変えてもらう）ことはできませんか？**

相談者が担当弁護士を選ぶことや気に入らない弁護士の変更を求めることはできません。

#### **Q10. 個人の法律問題も相談できますか？**

ひまわりほっとダイヤルは、中小企業及び個人事業者の経営上のお悩みを解決するためのサービスですので、事業を営んでいる方であれば、個人の相談も受け付けています。

しかし、事業と無関係の純粹に個人的な問題については、面談または事件の受任をお断りして、法テラス等の別の窓口をご紹介することがあります。

#### **Q11. 匿名や偽名でも相談（面談予約）できますか？**

匿名や偽名でのご相談はお断りしています。また、相談者以外の方の相談についても原則としてお受けしていません。

#### **Q12. 相談内容などが他人に知られることはありませんか？**

秘密は厳守します。担当弁護士及び窓口の職員が相談者の情報や相談内容を外部に漏らすことはありません。（日弁連や各地の弁護士会が統計を取る目的で個人特定が不可能な形でのデータ収集を行うことがあります。）

#### **Q13. 相談者の個人情報は誰が取得しますか？**

相談者の個人情報は、相談者からの申告に基づき、電話を受け付けた弁護士会が取得し、ひまわりほっとダイヤルのサービスの提供のために担当弁護士に提供されます。

弁護士会及び担当弁護士に取得された情報は、法律に従って適切に保有されます。

#### **Q14. 弁護士と面談してもあまり参考にならなかったときはどうなりますか？**

担当弁護士との間で相談料等について紛争が生じた場合は、当該弁護士が所属する弁護士会に紛議調停を申し立てることができます。

詳しくは各弁護士会のホームページ等をご参照ください。なお、担当弁護士と面談した結果に不満があっても、ひまわりほっとダイヤルのサービスを提供した日弁連及び各地の弁護士会は責

任を負いかねます。別の弁護士を紹介することも原則として行っていません。

**Q15. 面談で終わったあとに担当弁護士に別の相談をしても良いのでしょうか？**

面談が終了した後の相談者と担当弁護士との関係に日弁連や弁護士会が干渉することはありません。ひまわりほっとダイヤルをきっかけに知り合った弁護士が信頼に値するときは、ぜひ継続的に相談をしてみてください。

※ひまわりホットダイヤルに関する資料は公益財団法人鳥取県生活衛生営業指導センターが日本弁護士連合会事務局の了解を得てホームページからコピーしたものです。