

昨年の報道(1) ～労組が悪質クレーム対策 心病み離職、職場疲弊も会社及び腰～

スーパーやコンビニ、ファミレス等の接客現場で散見される悪質クレーム、商品や対応に問題がなくても文句をつけられたり、ミスに対して過剰な謝罪や賠償を請求されたり、という事例が現場を疲弊させている。

対応した従業員が職場を去る例も起きている。

昨年の報道(2) ～土下座の強要など激しい迷惑行為、何とか対策が必要～

☆悪質クレーマーも反社の一類型、暴力団、総会屋、「その他」に入るのでは？ クレーマー対策は反社対策の応用☆

不当要求への対策の基本 Q&A その2

～ 不当要求防止対策が必要な理由 ～

Q 悪質クレーマーとは、どんな人をいうのですか？

A 苦情・クレームに名を借りて、執拗に不当な要求(クレームに根拠がない、根拠があっても通常は許容される範囲を超える)や嫌がらせを繰り返す者。

Q 悪質クレーマーは、なぜ急増したの？

A (1) 消費者保護の高まりの中、消費者であれば何を言っても良い、何をしても許されるなどの謝った権利意識の蔓延。
(2) 企業不祥事に対する加熱したマスコミ報道に踊らされた誤った正義感。
(3) 誰でも情報を公開できるインターネットの普及により不当要求手段を手に入れたこと。 等

Q 最近のクレーマーの特徴と対応する際の要点は？

A (1) 自己主張満足型(モンスターペアレント等) ←堂々巡りを防止
(2) 企業不祥事便乗型 ←事実確認が重要
(3) 性格・精神問題型 ←担当者の疲弊が心配・変更等に配慮
(4) 金品要求型 ←事実確認が重要
(5) 反社会勢力型(暴力団・似非右翼等)
←不祥事隠蔽・利益供与はダメ、弁護士・警察で対応
(企業のコンプライアンスが社会から問われる。)

Q クレーマーによる被害防止対策が必要なのは、なぜ？

A (1) 企業の被害 →社会的信用の失墜
(2) 従業員の被害 →健康被害・殺傷事件等
(3) 善良な顧客の被害 →サービス低下・コストへの価格転嫁
(4) 社会の被害 →不当要求が社会に蔓延
○根拠のないクレームに応じると次から次へと要求が繰り返される。
○悪質クレーマーはしつこいので従業員が疲弊する。
○法的手続きに乗せてしまえば基本的に悪質クレーマーからの要求を完全に遮断できる。

Q クレーマー対策について改めるべき考え方とは？

A 「お客様は神様です」などの「顧客至上主義」からの脱却が重要
・ 不当要求を容認する下地を作り、悪質クレーマーへの対応を誤るおそれ。
・ 対応の誤りは担当者を疲弊させ問題を深刻化・長期化。
・ 対等な常識ある社会人同士の取引であるとの矜持や誇りを持って仕事をする。

Q 不当要求や嫌がらせがエンドレスになる心配は？

A 民事・刑事等各種の法的解決手段があり排除できる。
・ エンドレスの戦いではないと認識することが必要。
・ 永遠に続くと思うと担当者は疲弊するが、ゴールが見えれば頑張ることができる。

