

悪質クレームの対応

悪質クレームの対応として 担当者が毅然と「断る！」ことができる環境を整える必要があります。

悪質クレームの定義や判断基準を明確にし、犯罪性があるようなクレームは毅然と「NO」と言い、刑罰法規に違反する可能性があれば法的措置も辞さない姿勢で臨みましょう！

●暴言型（脅迫や侮辱）

「この野郎、時間を取らせやがって、殺すぞ！」と言われた場合は、生命に害を加える告知をしているので「脅迫罪」が成立し得ることになります。

本当に「殺す気」があったか否かは問いません。

「殺すぞ」「口をきけなくしてやるぞ」「家に火をつけるぞ」など生命・身体・財産・名誉などに害を加える旨を告知してきた時点で、「悪質クレーム」として毅然とした対応を取るべきです。

「バカ面だけでなく、本当にオマエはバカなんだな！」「デブや豚は仕事できないな！」と言われた場合は、人を蔑視する価値判断を示していることになるので侮辱罪が成立し得ることになります。

●暴行型（暴行・傷害）

殴られたり、蹴られたり、ものを投げつけられたりした場合、たとえ相手がケガを負わなかったとしても、暴行罪が成立し得ることになりますので、警察に通報し被害届を提出するといった毅然とした対応も検討しましょう。

ケガを負わせた場合は傷害罪に問われます。

●強要型（義務のないことを要求）

「土下座して謝れ！土下座して謝らなかったら殴るぞ、立てなくなるようにするぞ！」と言われ、担当者が土下座して謝った場合は、生命・身体・財産・名誉などに害を加える旨を告知して脅迫し、義務のないことを行わせるなどしたので強要罪が成立し得ることになります。なお、土下座に至らなかった場合でも、強要罪の未遂として処罰対象となる可能性もあります。

ただし、強要罪が成立するためには、脅迫・暴行が必要となります。

「殴るぞ、立てなくなるようにするぞ！」という脅迫する発言がなければ強要罪は成立しません。

●恐喝型（金品要求・代金不払い）

「料理が不味かったから代金は支払わない。支払いを要求するのであれば、この店のサービスも最低で料理も不味いことをネットに書き込むぞ！」と相手方の名誉や社会的信用を失墜させる発言をし、金品要求や代金不払いを要求すれば恐喝罪が成立します。

ただし、注意が必要です！「ネットに書き込むぞ！」という相手方に畏怖を生じさせる害悪の告知をする発言がなければ、恐喝罪は成立しません。

●業務妨害型（威力を使って業務を妨害）

お店で怒鳴り散らしてクレームを言い続けたり、クレームの電話を毎日何十回もかけてきて、その対応に追われた場合は威力業務妨害罪が成立します。

「威力」とは威勢、人数などの状態からみて、被害者の自由意思を制圧するに足りる勢力を示すことをいい、**客観的にみて被害者の自由意思を制圧するに足りるものであればいい。**「怒鳴り散らしてクレームを言い続ける」ことは、担当者の自由意思を制圧するに足りる勢力を示すものとして「威力を用い」に該当します。

このクレームに対応している担当者は他の顧客対応が困難になる可能性があるため「業務を妨害した」として威力業務妨害罪が成立し得ることになります。

クレームの電話を毎日何十回もかけてくる場合も、担当者の自由意思を制圧するに足りる勢力を示すものとして「威力を用い」に該当し、クレーム電話に対応せざるを得ない状況がでてくることで、その他の業務が阻害されるおそれが発生するため「業務を妨害した」として威力業務妨害罪が成立し得ることになりますので**「録音」しておきましょう。**

他のお客様や業務に支障が出てくるようなクレームは業務を妨害する悪質クレームとして毅然とした対応をするべきです。

●不退去型（クレームを言い続けて帰らない）

退去の要求を受けたにも関わらず、クレームを言い続けて店から出ようとしないう不退去型の悪質クレームは不退去罪が成立し得ることになります。

30分を超えてもクレームを言い続け、それに対して真摯な対応をした上で、お引き取りをお願いしているにも関わらず、立ち去ろうとしない場合は、退去を毅然と求めましょう。

退去の要求を明確に行ったにも関わらず、建物から退去しなかった場合は不退去罪が成立することになりますので警察に通報しましょう。

●迷惑行為型（セクハラ行為）

迷惑防止条例は公共の場所又は公共の乗物において、衣服その他の身に着ける物の上から又は直接に人の身体に触れること。

- ① 人を著しく羞恥させ、又は人に不安を覚えさせるような行為
- ② 人に対し、公共の場所又は公共の乗物において、卑わいな言動をすること。

電車内の痴漢行為だけでなく、公共の場所でも迷惑防止条例が成立します。

従って、担当者に対するセクハラ行為は迷惑防止条例違反となり、犯罪が成立します。



●名誉・信用棄損型（ウェブサイトでの誹謗中傷）

名誉既存罪が成立するためには「事実を摘示」する必要があります。

人（法人も含む）の名誉を低下させるおそれのある具体的事実が記載されていなければなりません。

抽象的な意見や感想を述べる程度では名誉棄損罪は成立しません。

また、①公共の利害に関する事実にかかり、②その目的が専ら公益を図るもので、③事実であることの証明がある この場合は名誉棄損罪は成立しません。

個人の氏名や住所などプライバシー情報をウェブサイトへ書き込んでも名誉棄損罪といった刑法犯は成立しません。民法上の不法行為責任を負い、損害賠償責任が発生し得ることになります。

名誉棄損罪が成立するためには私怨といった嫌がらせ目的や「虚偽」である必要があります。

なお、事実を摘示することなく、人を蔑視する価値判断を示す記載については、侮辱罪が成立し得ることになります。

信用毀損及び業務妨害罪

「虚偽の風説を流布し、人（法人も含む）を騙したり、信用を毀損し又はその業務を妨害した場合に成立する犯罪です。

こうした行為によって「信用」を傷つけたら信用毀損罪、「業務を妨害」したら業務妨害罪となります。店が販売している商品の品質についての社会的信頼も、信用毀損罪において守られるべき利益と考えられています。

●東京地裁が投稿者の情報開示命令 2018年12月10日

埼玉県川口市の市立中学校でいじめに遭った元男子生徒（16）が、インターネット上の「掲示板」で実名をさらされプライバシーを侵害されたとして、プロバイダー（ネット接続業者）3社に、**発信者の名前などの情報を開示するよう求めた訴訟の判決があり、東京地裁は3社に対し情報開示命令を出した。**

原告側 弁護士は「匿名で安易にネットいじめに加担することへの警鐘になる」と評価した。**この判決によりウェブサイトでの誹謗中傷の書き込みの抑止力が期待できます。**

●社員のちょっとした言動がSNSトラブルに

軽い気持ちで行われる社員の不適切なSNS投稿により、企業イメージは大きく損なわれることがあります。

●SNSトラブルを未然に防ぐためには

- 1.機密事項などはSNSでやり取りしない。
- 2.不確かなものは発信を控える。
- 3.個人情報を書き込まない。
- 4.影響があるような世間の関心事にあまり触れない。



● 我社のお客様は誰なのか？

悪質クレームに対する企業方針が示されておらず、現場の担当者に対応や判断が一任されていることが多々あります。

しかも、その対応や判断の前提として、顧客第一主義が大原則とされているため悪質クレームであっても、社員は顧客第一主義の基に、謝り続け、真摯に対応し続けなければなりません。

その結果、社員はストレスを抱え、疲弊し、精神的な不調を来す事例が急増しています。

日本の企業は丁寧な接客対応をし、商品やサービス向上を常に行ってききましたが、このままでは接客を仕事にしたいという人が激減するのではないのでしょうか。

日本の質の高い接客やサービスレベルが低下していくことは避けるべき重要な問題です。

悪質クレマーの影響で他のお客様まで不快になり、お店の雰囲気まで悪くなり、評判を落とすこともあります。

「あの店は“客の質が悪い”から行かない」という声も聞こえてきます。

● この人は本当に我社のお客様なのか？

お客様について、お客様対応について、社長の毅然とした姿勢と明確な考えを全社員に示す時です。

一倉 定先生は、お客様第一主義であっても「お客様の要求に応える」とことと「お客様の言いなりになる」とことは似て非なるものであると指導していました。

● A社長の談話をご紹介します。

お客様とのつながりを大事にしながらも、理不尽なクレームを言うお客様との関係はキツパリ切る。

困ったお客様は全体の1%程度であった。

その1%の対応にかかる手間と時間と費用を考えると、莫大な損失である。

その1%を排除したほうが効率が良く、精神的にも改善されることが分かった。

困ったお客様の対応で社員が疲弊し、体調を崩し、退職してしまうことが大損害です！

嫌な友達とは無理して付き合わず、縁を切って友達をやめた方がいい。

お金を払っているという優位な立場で弱い者をいじめ、弱みに付け込んで理不尽な要求をし、社員が疲弊し、働く意欲も生きる意欲も失せさせてしまうようなお客様は神様ではありません、悪魔です。

我社のお客様ではありませんので、今後のお付き合いはお断りしています。

毅然とした姿勢で向き合うと、困ったお客様が態度を改めて、お付き合いが継続することもあります。