

# 悪質クレーム判別シート

(1) ~ (3) の複数類型にまたがって☑が入った場合→悪質クレーム

(4) に1つでも☑が入った場合→悪質クレーム

## 判断類型(1) 当方にミスはあるか？

- ①  ミスがないのに不満（従業員の態度が気に食わない等）を述べる
- ②  ミスが証拠上確認できないのに不満を述べる
- ③  ミスの内容、クレームの内容が次々変わる
- ④  ミスがないのに道義的責任、社会的責任を求める

## 判断類型(2) 相手方の要求内容は適正か？

- ⑤  毀損した商品の価額よりも明らかに高額な賠償、新品の提供を求める
- ⑥  全額返金の要求
- ⑦  契約内容にない特別待遇を求める
- ⑧  実現不可能な要求をする（割れた花瓶を「元に戻せ」）
- ⑨  現実化していない仮定的な損害を述べる
- ⑩  根拠のない精神的損害や迷惑料を要求する

## 判断類型(3) 相手方の要求態度は適正か？

- ⑪  長時間の拘束、長時間店舗から帰らない
- ⑫  執拗に何度も同じ内容の電話を繰り返しかけてくる
- ⑬  早朝や深夜にもかかわらず「すぐやれ」「すぐ来い」
- ⑭  暴言、脅迫
- ⑮  「誠意を見せろ」
- ⑯  「社長を出せ」「責任者を出せ」
- ⑰  従業員の解雇を要求
- ⑱  謝罪広告を求める
- ⑲  土下座を求める
- ⑳  「ネットに流す」

## 判断類型(4) 犯罪行為

- A  暴力行為
- B  著しい暴言、脅迫（「殺すぞ」「殴られたいのか」「大変なことになるよ」）
- C  反社会的勢力との関係をおおわす