

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