

# クレーマー対策勉強会

上大岡法律事務所

弁護士 石井 誠

弁護士 長門 英悟

弁護士 水口かれん

# 1. 悪質クレームとは

# 海外引越業におけるクレームの特徴

～クレーム対応が特に重要な業界～

1. **事故**：複数回の積み下ろし、長距離の移動  
→事故が発生しやすい
2. **金額**：損害賠償額の高額化  
→クレームが発生しやすい
3. **破損原因**：破損原因のブラックボックス化  
→クレームが発生しやすい
4. **相手**：高学歴・高収入・社会的地位が高い  
→クレームの理論武装

# 悪質クレームの例

## ～アンケートでいただいた事例～

- ①ブランド靴がつぶれたから新規品を弁償しろ
- ②引越完了後、半年後に「ステレオが破損していた」という連絡
- ③ピアノの脚の一部が破損して、音色が変わってしまったから全損扱いで弁償しろ

# 正当なクレームと悪質クレームの判別

## 「悪質クレーム判別シート」

- ① 担当者が機械的に判断できる
- ② 早い段階での組織的対応が可能になる

# クレーム処理の本質

1. どこまで対応するのはは経営判断の面も

お客様至上主義→可能な限り対応する

重要顧客→とことんクレームに対応する

2. しかし、一定程度の線引きは必要

**「法的なクレーム処理」のススメ**

理由：①コンプライアンス

②悪循環

③現場の疲弊

## 2. 裁判になった事例

# 裁判例（１）

記録的な大雪のため見積の時間を大幅に超過





# 裁判例（１）

## 記録的な大雪のため見積の時間を大幅に超過



詐欺だ！代金全額支払拒否！

「到着予定時刻：18時～19時」  
同時刻までに完了させる確約はなし



代金をお支払いいただけ  
ないなら警察に行きますよ



裁判所



- ・代金支払拒否
- ・床で寝るはめになったことに対する慰謝料
- ・1歳児を深夜2時まで寝かしつけられなかったことに対する慰謝料
- ・支払いを強い言葉で要求された＝脅迫

# 裁判例（１）の結論

- ①引越代金の支払拒否 →客に支払義務あり
- ②床の上に寝るはめになったことに対する慰謝料 →否定
- ③1歳児を午前2時まで寝かしつけられなかったことに対する慰謝料 →否定
- ④代金の支払いを強く求められたことの慰謝料 →否定

# 裁判例（１）の理由

## 【代金全額支払拒否】 【代金請求の発言】

- ・ **見積書「到着予定時刻18時～19時」との記載のみ**  
→18時までに完了させることは**契約の内容になっていなかった。**
- ・ **契約の主たる目的（家財を目的地に搬入）は達成されており、全額の支払を拒否するのは理不尽**
- ・ **請求の発言も顧客の人格を卑しめるものではない。**

## 【床の上で寝た】 【1歳児の寝かしつけが深夜】

**遅延の主たる原因は積雪であり、運送会社の不法行為ではない**

# 裁判例（２）

高価なバッグが紛失、テレビ・ＣＤ・カゴが壊れた



## 裁判例（２）

高価なバッグが紛失、テレビ・CD・カゴが壊れた

- ① **ブランドバッグ**：契約書で運送対象とされていなかった。ただし、顧客は「梱包作業時に、作業スタッフに説明した」と主張
- ② 引越の翌日に紛失と故障を申告（ただし、**テレビ**の故障の申告はこの日ではなく後日）
- ③ **籐のカゴ**は、運送会社の調査前に客が廃棄

# 裁判例（２）の結論

- × ブランドバッグ紛失の賠償
- × テレビの修理費の賠償
- CDデッキの修理費の賠償
- × カゴの修理費の賠償

# 裁判例（２）の理由

**ブランドバッグ**：契約の対象に含まれていない。  
スタッフが追加料金もなしに現場で契約に含める権限があったとは考え難い。

**テレビ**：当初の段階で申告されておらず、運送による故障であることの立証がない。

**カゴ**：運送の際の破損状況についての客観的証拠が全くない。

# 裁判例からわかること

① **客観証拠が重要**

② **裁判所は極めて常識的な判断をする**  
裁判になるとクレーマーは目的を達成できない  
＝ **クレーマーは裁判になることを望まない**

③ **責任と損害は別問題（ミスがあっても、過大な賠償額に応じる必要はない）**



### **3. なぜ不当要求に 屈して応じてしまうのか**

# なぜ不当要求に屈してしまうのか

- ・ クレーム処理の煩雑さから早く解放されたい
- ・ 大事なお客様なので、特別扱いをせざるを得ない
- ・ 会社のミスをネットで広められたくない

# それでいいのか？

① **コンプライアンス違反：法的根拠のないお金を払うことは場合によっては背任罪（特に暴力団）**

② **ネットの評判（「文句を言えば折れる会社だ」）**

③ **クレーム対応者の精神的負担→人材離れ**

**事実確認に基づいた法的クレーム処理を！**

## 4. 事実確認に基づいた 法的クレーム処理とは

# 法的クレーム処理のポイント①

**証拠に基づき、事実をはっきりさせる**  
**録音、壊れた製品（その写真）**  
**契約書などの書面**

◆ **じっくり聞いてクレームの内容を把握**

◆ **その場で判断せず持ち帰って確認**

◆ **曖昧にしたまま対応することは避ける**

※ 「原因不明」も事実関係をはっきりさせることの1つ

# 法的クレーム処理のポイント②

## 契約、約款、内部基準に則った処理

◆自社に責任がない→原則として断る

◆自社に責任がある→契約に定められた以上の対応は断る

# 法的クレーム処理のポイント③

## 誠意を持って毅然とした対応を

### ◆悪質クレームには毅然とした対応

「悪質クレーム」かどうかを現場で判断できるように、社内基準を統一しておく

### ◆悪質クレーマーであっても礼節は崩さない

#### 東芝クレーマー事件

「おたくみたいなのは客じゃないんだよ」という発言を録音されてネットに流される

常識的なプロセスで常識的な結論を

# 具体的な対応例



ブランドバッグがなくなった。300万円払え！  
払うまでは引越代を払わないぞ。

バッグがなくなったので、弁償をご希望なのと、料金全額のお支払いを保留にされたいとのご希望なのですね。



丁寧に聞く

肯定も否定もせずにオウム返し

担当に確認をして、本社の者からご連絡を差し上げます。



なんだ！今すぐ答えろ！

本社の者が対応させていただくのが会社の決まりとなっておりますのでご了承ください。



その場で決めずにまずは事実関係を確認  
無理せず持ち帰って「後日連絡」



# 具体的な対応例

## 悪質クレームと判断した場合



内部で調査いたしましたですが、契約適用外ですので、ご希望には応じられません。

ふざけるな。払わないとどうなるか分かってるのか！

契約適用外ですので、お支払いすることはできません。



同じフレーズをひたすら繰り返す  
(説得しようと言葉を変えがちだが、同じフレーズの方がいい)



だったら半額でいいから払え！

内部基準により、そういった対応は致しておりません。

俺は客だぞ！何だその態度は！

内部基準ですので。

内部基準に従った  
毅然とした対応

- ①引越代金については、後日請求書を郵送
- ②ダメなら弁護士から内容証明郵便
- ③ダメなら訴訟提起(少額訴訟など、簡易な手続あり)

## 5. 早めに専門家に相談を

# どのような場合に専門家に相談するか

- ① 法的判断が必要な場合  
「高価品」「重過失」
- ② 紛争が訴訟化・長期化しそうなとき
- ③ ①②自体が判断できないとき  
→早めに弁護士に相談を
  - ・ 裁判を予測した対応ができる
  - ・ 担当者の負担軽減
  - ・ 会社が本気の姿勢→早期に終息

# 最後に弁護士費用の相場について

**【相談料】 5,000円/30分、 1万円/1時間**

**【内容証明郵便作成】 : 3万円～7万円/1通**

**【交渉案件】**

① **【着手金・報酬金】方式**

**着手金：20万円～、報酬金：20万円～**

② **【タイムチャージ】方式**

**1時間：2万円～3万円（上限あり）**

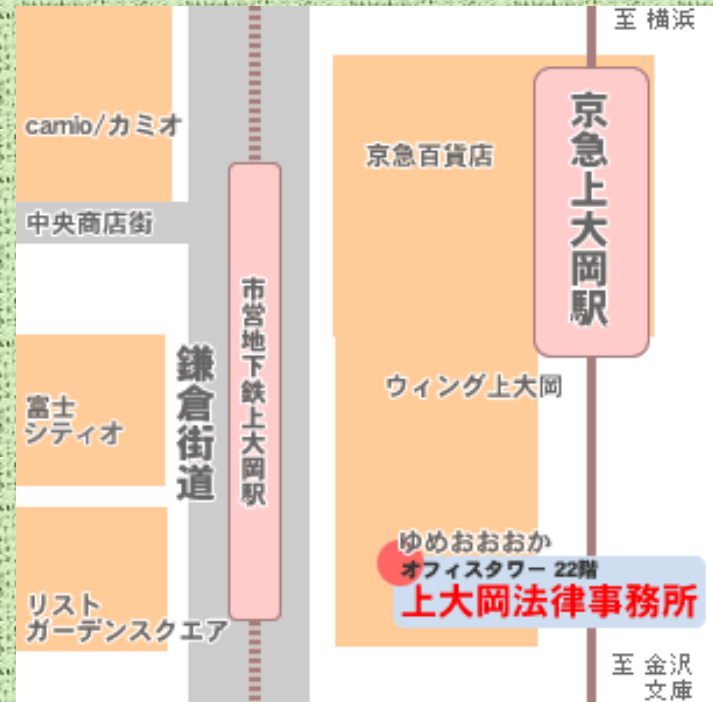
# 上大岡法律事務所

横浜市港南区上大岡西1-6-1

ゆめおおおかオフィスタワー

22階

電話：045-840-2444



本セミナーの事例は架空のものであります。

事案ごとに個別の検討が必要ですので、詳細は弁護士にご相談ください。

本セミナーの資料の著作権は、上大岡法律事務所に帰属し、無断転記を禁じます。