



お客様は神様ですか？

三波春夫さんの名文句「お客様は神様です」。果たしてこの言葉、現代社会でも通用するのでしょうか？「客の言うことを聞け」とばかりに、会社の従業員に非常識な要求をしたり、侮辱的な態度で接したりする「悪質なクレーム」が社会問題になっています。しかしサービスや商品に不適合があった場合、代償を求めるのは正当な権利でもあります。クレームが悪質か否かはどこで線引きされるのでしょうか？

労働組合のUAゼンセンは悪質クレームの定義を「要求内容または要求態度が社会通念に照らして著しく不相当であるクレーム」としました。ではその具体例をみてみましょう。

悪質な要求内容

- 1 欠陥ある商品(サービス)の代金より高額な賠償を要求
- 2 「土下座して謝れ」と求める
- 3 「担当者をクビにしろ」と要求
- 4 その企業の製品以外の代償を要求
- 5 「法律を変えろ」「子供を泣き止ませろ」など実現不可能な要求
- 6 相応のクレーム対応しても「社長を出せ」と要求



悪質な要求態度

- 1 長時間拘束
企業の対応がこう着状態になってから20分程度を超える拘束で「疑わしさ」。30分以上で問題視。
- 2 リピート型
電話などで繰り返して要求やテーマを変えた問い合わせをする。不合理な内容の場合、2回で疑わしく、3回以上で問題視の可能性。
- 3 暴言型
大きな怒鳴り声を上げる。「バカ」「死ね」「殺すぞ」ほか侮辱的な発言をする。
- 4 暴力型
蹴る、殴る、たたく、ぶつかる、物や棒を振り回す、ドアを強く開け閉めする。
- 5 威嚇・脅迫型
反社会勢力(暴力団等)の介在を臭わす。異常に接して話す。

以上の行為は「悪質クレーム」に該当するとの事です。しかしこれはクレームでしょうか？モロに強要暴行・威力業務妨害・暴力行為等処罰法・脅迫等、刑法に接触する可能性のある**犯罪行為**です。

そこで富士会の職員様へ。

お客様のクレームには、**謙虚な気持ちで取り組む**事が大切です。クレームには、**施設をより良くするためのヒント**が隠されています。しかし悪質クレームや法に抵触する行為は、**毅然とした態度で対応**しましょう。そこで大事になるのは、**記録**です。必要に応じて録音や写真撮影、備忘録等が後に重要な資料になります。大切なのは**報連相の徹底**。**悪質クレームは1人で対応しない**事です。

※富士会は組織で「悪質クレマー」に対応します。



シリーズ 他山の石



京都府宮津市の特別養護老人ホームで、入所者に対して虐待があったと京都府が認定した。京都府によると、宮津市にある特別養護老人ホームで、去年12月、ベッドから転落した90代の女性の身体に多くの打撲痕が確認され、病院で慢性硬膜下血腫と診断された。

宮津市が調査した結果、外からの圧力が加わり怪我をしたのは明らか。また、本来2人で行う介護を1人で行うなど、ずさんな介護をしていたため、虐待認定したという。京都市は刑事告発を検討中。(京都新聞)