

【資料1】 クレーマーの分類とその対応

業務に支障をきたすような要求を繰り返すクレーマーを、いくつかに分類することができます。(横山雅文著「プロ法律家のクレーマー対応術」より)

①性格的問題クレーマー

【特徴】 独善的な価値観や思い込みで、常識的に見て明らかに無理な要求を当然のことのように執拗に要求してくる。もっとも本人は自分の要求を不当要求だと全く思っておらず、要求を拒絶すると、対応部署への迷惑メールでの嫌がらせや、インターネット上での対応職員個人の誹謗中傷をし始めることもある。

【対応】 交渉は平行線に終わることを念頭に置いたうえで、要求者の考え方を尊重する姿勢を見せながら、こちらの見解を説明し、丁寧な言葉で拒絶する。

脅迫や業務妨害を繰り返すなどの行動に出れば、不当要求行為として、文書で交渉拒絶を通知する。

また、場合によっては弁護士など第三者を介在させることも有効。



②精神的問題クレーマー

【特徴】 電話で愚痴のような不平や不満を一方向的に話し、なかなか電話を切らせない。

また、ある時期に集中して頻繁に電話をかけてくる傾向がある。

要求の実現よりも対応した担当者との精神的密着そのものが目的となっている場合が多く、担当者が交渉を拒絶すると、担当者個人に対して突発的な加害行為に走る可能性もある。

「市役所は自分を排除しようとしている」など被害的な言動があれば注意すること。

【対応】 個人的な感情を交えない対応をし、決して精神的に密着しないようにする。

必要に応じて担当者を替える。加害行為等の犯罪行為があれば直ちに警察に通報し、刑事告訴する。

③常習的悪質クレーマー

【特徴】意図的にクレームをでっちあげ、比較的安価な賠償金や利益を求める。

一見執拗だが攻撃性はない。自分のしていることが悪いという認識はあるが、一度要求に応じると、繰り返し要求してくる。

【対応】綿密に計画しないため、事実関係を詳しく質問されることを嫌がる。

会話の矛盾点を指摘したり、文書で要望するよう持ち込むのが有効。



④反社会的悪質クレーマー

【特徴】暴力団などが社会正義、社会活動を装い、こちらの何かの落ち度をネタに、巨額の金銭や取引行為に名を借りた、定期的な利益供与を取得することを目的にクレームをつける。

要求を拒絶した場合の報復を事前に用意している場合が多い。

【対応】要求に一度たりとも応じてしまうと、それを恐喝のネタにされるばかりでなく、場合によっては対応職員等の処分を問われ、市の信用を失墜させる不祥事になる可能性もある。

組織として断固として拒絶する姿勢を示すとともに、決して相手と秘密を共有しない。

状況に応じて弁護士を介在させ、不当要求に対して弁護士名義で警告を通知し、街宣行為があればすばやい仮処分の申し立て、刑事告訴を行う。

【資料2】 相談対応ガイドライン (例)

1 相談への対応

(1) 相談場所・方法

来庁による相談にあたっては、相談場所を確保する必要があることから、原則として事前の連絡を必要とし、事前の連絡が無い場合は、相談ができない場合があることを予めお話しておく。

(2) 相談時間

①訪問および来庁による相談時間は30分を目安とし、長くても1時間程度で対応する。

②電話による相談時間は10分を目安とする。

③業務時間外の対応については管理職の指示を受けるものとする。

(3) 相談時の対応

相談時には、訴えを傾聴する。共に問題を考える姿勢を示し、必要な場合には解決への方法や見通しについて、具体的な助言や指示をする。

相談内容については、必要な限度で、市その他の関係機関と情報共有する場合は、それを説明しておく。

2 説明内容の拒否・要求の繰り返し等への対応

(1) 職員の説明を拒否する場合

職員は、市の方針について、相談者に対し十分な説明を行うことが必要である。

しかし、話し合いが相談時間を超え必要以上に長くなったり、同じ要求が繰り返される場合は、明確な意思表示により相談を打ち切る旨を告げ、松江市庁舎等管理規則に基づき退庁を促す。

なお、職員のみでは対応が困難な状況が生じた場合、又は生じる恐れがある場合は、総務課法務専門官が同席のうえ対応を進める。

(2) 相談・協議内容を正確に把握するため、録画・録音する旨を告げ、録画・録音する。

(3) 不当要求があった場合

「不当要求行為等記録票」に記入し、「不当要求行為等発生通知票」を松江市法令遵守対策委員会へ提出する。

(4) 脅迫・暴力行為等があった場合

面談や電話の際に、脅しや暴力があった場合は、警察に被害届を出す。

実際に暴力を振るわれたり、危険が切迫していると判断される場合には、直ちに110番通報を行う。

【資料3】 窓口掲示文書 例

【ご相談についてのお願い】

1. 松江市役所庁舎内で行います。
 - ・電話や松江市役所庁舎外での相談は原則として受け付けていません。
2. ご予約のうえ来庁してください。
 - ・ご予約なしに来庁いただいても対応できない場合があります。
3. 相談時間は30分程度でお願いします。
 - ・30分を超える場合は、一旦相談を打ち切る場合があります。
4. 業務時間内（8時30分～17時15分）でご相談に応じます。
5. ご相談内容については、業務の必要性上、当市の関係部署や
当市以外の関係機関に情報提供する場合があります。
6. 録音、録画する場合があります。
 - ・相談内容を正確に把握するために、録画・録音する場合があります。
7. 次のような言動は慎んでください。次のような言動があった場合、
相談を打ち切ります。
相談を打ち切った場合は直ちに退庁願います。
 - ・大きな声を出す、暴言を吐く、脅迫めいた発言をする、
威圧的な態度をとる、物を投げたり叩いたりするなど、
冷静にお話頂けない場合。
 - ・すでに説明した内容について、繰り返し同じ質問や要求を行う場合。

*犯罪行為に該当するおそれがある場合には警察への通報、
不当要求行為に該当するおそれがある場合には
松江市法令遵守推進条例にもとづいた対応をすることがあります。

【資料4】 クレーム対応に役立つ問答 例

※ 記載されている応答例はあくまで参考例です。

1-1 「お前では話にならない。担当者を替えろ。」「上司を出せ」

☞ 場合によっては、上司を呼んで交代してもらうことも有効です。

* 例（そのまま対応を続ける場合）

「私が担当者ですので、私が対応させていただきます。

私で判断しかねる場合は、上司の判断を仰ぎますので。」

1-2 「市長を出せ」「部長を出せ」

☞ すぐに「呼べません」と否定すると、相手の怒りを増長させる。

* 例「私が（〇〇課が）担当です。私と係長（課長）が責任をもって対応させていただきます」

1-3 「お前が責任者だろう。お前が判断しろ」

* 例「この件につきましては、私では判断しかねますので、課内で検討させて下さい。

組織として協議の上、判断させていただきます。

つきましては、ご要望を文書でいただけますでしょうか。」

2-1 「謝罪しろ」

☞ 仕事の誤り（ミス）があると考えられる場合は、謝罪と改善策を示しましょう。

* 例「お客様にご迷惑をおかけして、誠に申し訳ありません。」

「お手数お掛けして、申し訳ありませんでした。」

「この件につきましては、調査（事実確認）し、法令等に基づき、適正に対処させていただきます。」

2-2 「誠意を見せろ」

* 例「きちんと説明させて頂くことが、誠意を尽くすことと思っております。」

「ご要望があるということであれば、具体的におっしゃって下さい。

請求内容と請求理由を詳しくお書き頂いたものをご提出頂けましたら、課内で検討させていただきます。」

2-3 「書面で〇〇日までに回答しろ」

* 例（拒否する場合）「これまで説明申し上げたとおりです。

文書回答する必要はないと考えております。」

*例「私では判断しかねますので、課内で検討させて下さい。
組織として協議の上、判断させていただきます。
つきましては、ご要望を文書でいただけますでしょうか。」

2-4 「こちらに来て説明しろ」「そちらに行くから交通費を支払え」

*例「この件につきましては、皆さまこちらにいらして頂いております。」
「あいにく、来庁される方の交通費を負担することはできません。」

2-5 「早くしないと間に合わない」

*例「特別な事情がありとのことですが、私では判断しかねます。」
「この件につきましては、即答しかねます。」
「上司と相談し、組織の決定を受けなければ対応することは難しいので、お時間を頂けないでしょうか。」

3-1 「訴えてやる」

☞訴訟になることは、必ずしも市にとって不利益ではありません。
相手に弁護士がつけば、むしろ冷静に話し合いができるというメリットがあります。
*例「市民の方には訴える権利があります。
どうしても訴訟されたいということであれば、やむをえません。」

3-2 「マスコミに言うぞ」「議員に言うぞ」

*例「ご自身のご判断にお任せします。」

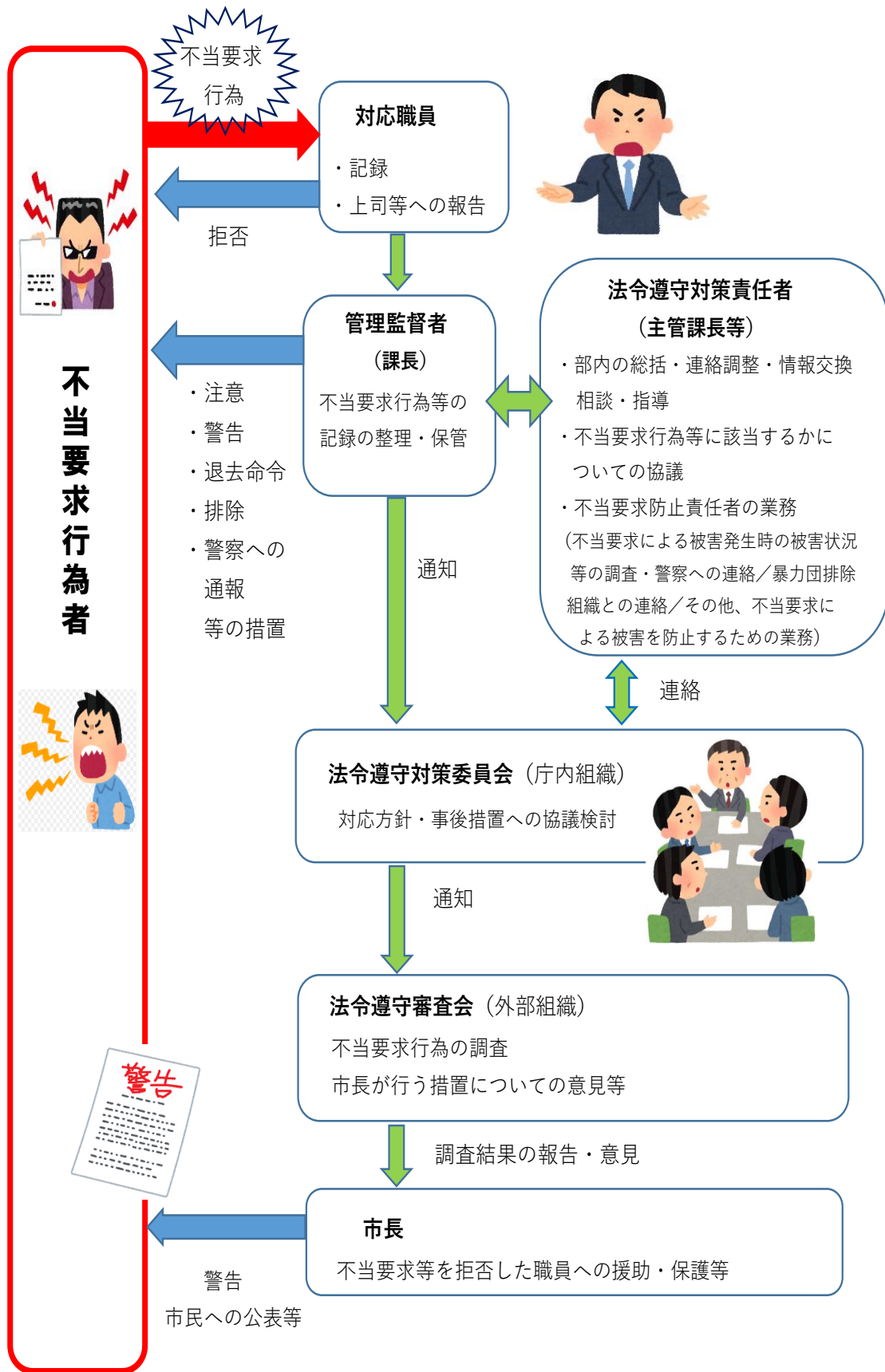
3-3 「インターネット上で公表するぞ」

☞ブログなどに自分の思いを書くのは自由でも、虚偽の事実を流し、誹謗中傷することは犯罪であることを伝えて、釘を刺しておきましょう。
法的措置は、具体的には掲載禁止の仮処分、損害賠償請求などです。
*例「ブログなどで情報を発信されるのは、お客様の自由ですので、私どもはとやかく言える立場ではありません。
ただし、事実と異なることを掲載されますと、ほかのお客様を混乱させることにもなります。その場合は、法的措置も視野に入れた、しかるべき対応をさせていただきます。」

3-4 「明るい夜道ばかりじゃないぞ」

*例「言われている意味がわかりかねます。記録を取らせて頂きます。」

【資料5】 不当要求行為等への対応フロー



【資料6】 犯罪行為にあたる可能性がある事例

職員が執務中、手拳で顔を殴りつけられたり、「殺してやる」などと言って脅迫された。

⇒公務執行妨害（刑法95条）・暴行（刑法208条）・傷害（刑法203）

職員が脅迫されて、有利な課税上の扱いを強要されたり、建設業者を不当に指名（指名停止に）することを強要された。

⇒職務強要（刑法95条）

庁舎内の水を出しっぱなしにし、庁舎を浸水させた、窓口で数百枚のビラをまくなどして、役所の通常業務ができないようにされた。

⇒威力業務妨害（刑法234条）

職員の業務を妨害する目的で、公務中の職員に対し、昼夜を問わず長期間にわたり、度重なる無言電話をかけられた。

⇒偽計業務妨害罪（刑法234条）

物を投げ捨てたり、車両を蹴飛ばされた。
施設の塀などに汚物やペンキを塗りつけられた。

⇒器物損壊等（刑法261条）

殴る、蹴る、腕をねじる、頭髪や衣類をつかんで引きずりまわす等された。
身体を激しく突いたり、押し倒された。

⇒暴行（刑法208条）・傷害（刑法203）・公務執行妨害（刑法95条）

手拳・木刀等で殴打して打撲傷を負わされた。
度重なる無言電話によりノイローゼ・不眠症等に陥った。

⇒傷害（刑法204条）

殺してやる、命はないものと思え、家に火をつけてやる等と告げられた。

⇒脅迫（刑法222条）

公務員の倫理規定違反をネタにして、賛助金名目に金品を脅し取ろうと脅迫文書が郵送された。

⇒恐喝（刑法249条）

暴行や脅迫をもって、「書面にしろ」「謝罪しろ」「辞職しろ（させろ）」「告訴を取り下げろ」等と要求された。

⇒強要（刑法 223 条）

職員や市の名誉を棄損する内容が掲載されたビラが頒布された。インターネットのブログに書かれた。

⇒名誉毀き損（刑法 230 条）

市の措置に対する抗議を内容とする宣伝ビラを、職員に配布する目的で強引に市庁舎内に入った。何回も退去の要求を受けたが、なおその場を立ち去らない。

⇒建造物侵入・不退去（刑法 130 条）

職員が目を離したすきに、カウンターの上に置かれた市の書類が持ち去られた。

⇒窃盗（刑法 235 条）

職員が提示した市保管の文書を破り捨てられた。

⇒公用文書毀棄（刑法 258 条）

窓口で、刃体の長さが 6 cm を超える刃物をちらつかせた。

⇒銃砲又は刀剣類の所持の禁止（銃砲刀剣類所持等取締法 3 条・22 条）