暴追とちぎ

第29号

平成18年8月

特　集
悪質クレーマー・架空請求対策

▲山あげ祭（提供　那須烏山市）

財団法人 栃木県暴力追放県民センター

宇都宮市栄町5番7号 栃木県栄町別館2F　TEL028（627）2995

最近の民暴問題について

栃木県弁護士会
民事介入暴力対策委員会
委員長　**木村　博貴**

本年４月１日付けで栃木県弁護士会民事介入暴力対策委員会委員長に就任しました木村です。よろしくお願い申し上げます。

前、民暴委員会委員長の栃木弁護士時代に定着した三者協定による民暴問題対策チーム編成ですが、最近は、編成事案が少なくなってきているように感じます。事案そのものは、最近の景気情勢の中で減少しているとは思われないのですが、なかなか掘り起こしが困難になっているのではないかと思われます。

やはり市民が勇気を出して、暴追センターや警察に、また弁護士会に駆け込むことが大切であり、駆け込み寺の存在と活躍が必要であります。

去る７月14日に開催された民事介入暴力対策長野大会では、「暴追センターの未来像」と題して、暴追センターの存在感と活動事業等の活性化方策について種々の観点から議論し対策を立てることができました。これからは、この方策について着実に作業を進めることが必要であります。

ところで、市民生活に脅威を与える抗争事件は、県内においてはひとまず落ち着いたかの感がありますが、全国的な傾向を見ますと、まだまだ油断は出来ません。抗争事件の犠牲者となった方達の被害救済を求めて、山口組、住吉会、稲川会の最高責任者へ使用者責任訴訟が次々と提起され、いわば民暴委員有志による暴力団に対する頂上作戦がなされ、既に山口組に対しては勝訴判決を勝ち取るなど画期的な成果を収めております。

私ども栃木県弁護士会といたしましては、今後とも栃木県警察、(財)栃木県暴力追放県民センターと協力し、民事介入暴力事案をはじめ反社会勢力による不当要求等、被害の実効的な回復を目指していく所存であります。

県民の皆様方の一層のご理解とご協力をお願い申し上げまして挨拶とさせていただきます。

悪質クレーマー対策

言いがかりに屈しないためには

1 悪質クレーマーとは

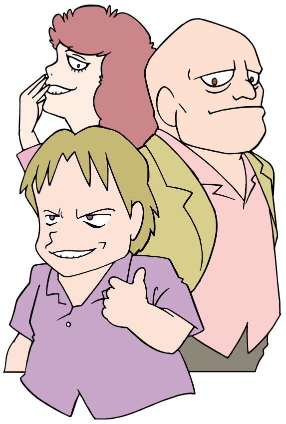
悪質クレームとは、一般的に、顧客の法的・社会的妥当性を欠く過度な不当要求行為をいい、そのような行為をする者が悪質クレーマーで、その典型的なものが暴力団等反社会的勢力と言われております。

しかし最近では、一般人でもクレームをつけ、執拗に攻撃し、不当要求をしてくる例も見られます。

このような悪質クレーマーは、顧客という立場を利用して不当要求し、自らに特別に有利な利益、厚遇を得ることを目的としております。

お客様は全て公平、平等であって、悪質クレーマーに屈して特別に処遇することは、善良なお客様や社会に対する背信行為であります。

悪質クレーマーに屈することなく、毅然とした態度で対応することが重要です。



2 基本姿勢

❶トップの基本姿勢を明確に示す

悪質クレーマーは、もはやお客様ではありません。社会の敵です。

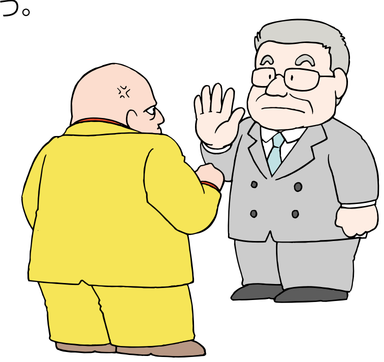
悪質クレーマーには、トップが「絶対に屈しない。拒否すべきは拒否する。」という基本姿勢を組織全体に明確に示すことが肝要です。

❷組織の対応体制を整える

悪質クレーマー対応マニュアルなどを作成するとともに、組織全体に対応要領を周知徹底させ、差のない対応が出来るように組織の体制を整えることが大切です。

❸警察・暴追センターとの連携

平素から、警察や暴追センターと連携を密にしていくとともに、悪質クレームについては、速やかに相談し対処しましょう。

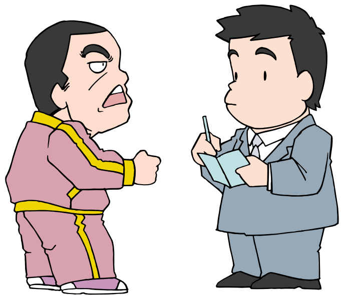


3 基本的な心構え

悪質クレーマーは、一般的に、クレームを悪質クレームへと変質させていきますので、その過程を検証しながら組織の方針に従って毅然と対応することが必要です。ときには、いきなり不合理なクレームをつけ、社会のルールに反する要求をしてくるクレーマーもいますが、慌てることなく、「クレーム対応の基本三原則」に当てはめて判断し、まず、初期的な対応から進めていきましょう。

クレーム対応の 基本三原則

- まず、クレームの事実を確認する。
- 正当なクレームは誠実に対応する。
- 過度なクレームは拒否し、法的に解決する。



4 クレームの形態と対応

❶クレームの初期的な形態と対応

初期的な形　態	組織側に不手際も過失もない	組織側に些細な不手際がある	組織側に明らかな過失がある
対応方針	組織側に責任がない旨を毅然と説明する	担当者が誠実に対応し、理解を求める	組織の方針に従って誠実に対応する

❷悪質クレームの形態と対応

悪質クレームの形態	組織に対して執拗に言いがかりをつけ、責任を転嫁し過度な要求をする	些細な不手際を、針小棒大に悪意を持って攻撃し、組織の責任を転嫁しながら、過度な要求をする	欠陥や損害等を膨大に強調し、組織の責任を過激に追及しながら、合理性を欠く過度な要求をする

対応方針

- **組織の方針に従って対応し、過度な要求は拒否する**
- **状況によっては、弁護士を介して法的に解決する**
- **違法行為は警察に被害届を提出し、法的に措置する**
- **早期に警察、暴追センターに相談する**

❸毅然とした態度を保持する

悪質クレーマーは、自己の要求が過度であることを知っているため、警察に通報されることを最も嫌い、内心ビクついています。必要以上におそれることなく、信念と気迫を持って、毅然と相手に隙を見せない対応を保持することが必要です。

❹法律や社会のルールに従って対応する

悪質クレーマーに屈することなく、法律や社会のルール、組織の方針に従って対応することが基本です。特に、悪質クレーマーが暴力団等反社会的勢力の場合には、その要求行為は犯罪性が極めて強いと考えられるので、直ちに警察や暴追センターに相談し、法的に対応することが解決の早道です。

5 悪質クレーマーの要求に対する対応要領

応対は「暴力団員による不当要求行為撃退マニュアル」（センターより送付されています）のとおり、組織的に行うことが大切です。

悪質クレーマーは、こちらの方針が固まらない間が勝負の分かれ目と考えて、その場での回答を執拗に求めてきます。

何事も最初が肝心！最初の対応で相手の要求に即答や約束をしないことが大切です。

暴力団員による不当要求行為
撃退マニュアル

❶応答例（事実調査・確認）

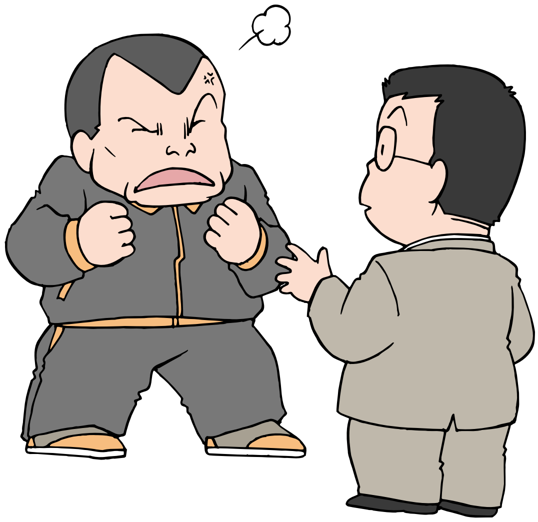
- 事実を調査した上で回答します。
- 事実を調査した上でなければ回答できません。
- これは、お問い合わせや抗議があったときには、皆様にお願いしていることですので了承してください。
- 調査しないとお答えできませんので、今日はお引き取りください。

❷応答例（即答の拒否）

- 責任ある回答をするときには、組織としての意思決定が必要です。
- 責任ある回答をするには、上司の決裁が必要です。
- 後日、弁護士を介して交渉させて貰いますので、今日はお引き取りください。

❸応答例（他所の例を引き合いに出してきた時の対応）

- 他とは事情が違うので、当方の判断で対処させていただきます。



6 悪質クレーマーに対する業種別措置要領（各県の相談事例より）

飲食店、居酒屋、ファミリーレストラン、ピザなどデリバリー（宅配）店など

クレームの言動

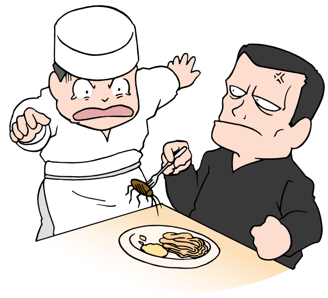
◆店員の態度が悪い、クビにしろ
◆ゴキブリ等異物が混入していた
◆味が変だ、保健所に言う
◆食あたりをした
◆口の中を切った
◆食中毒になり病院に行った
◆注文したメニューが違う（遅い）
◆茶碗（食器）が汚れている

過度な要求の内容

◆謝罪文を書け
◆店長が土下座して謝れ
◆誠意を見せろ（現金、商品券を要求）
◆俺から飲食代を取るのか（ただ食いを要求）
◆病院に行くのでタクシー代を出せ
◆休業補償費を払え
◆病院に行ったので治療費を払え

業種別措置要領

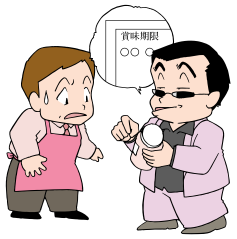
◆店側に過失がない場合は毅然と要求を拒否すること
◆店側に過失があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
◆「病院に行った」等のクレームは、診断書の有無や病状を聞くなどした後に対応を決める
◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する
◆犯罪行為は110番する



デパート、コンビニ、食品販売業、衣料品販売業、機械類の販売店、電気製品の販売店など

クレームの言動

◆欠陥商品だ
◆賞味期限が切れている
◆欠陥商品で怪我をした
◆注文した数、形態、内容が違っている



過度な要求の内容

◆誠意を見せろ（現金、高価な商品を要求）
◆保証期間が過ぎている、新品と交換しろ
◆謝罪文を書け
◆怪我（腹痛）で病院へ行った、治療費を出せ
◆街宣をかける
◆欠陥商品を公表する
◆修理では納得できない
◆永久補償しろ

業種別措置要領

◆事実確認の調査期間を要求する
◆現物の有無、仕入れ先、レシート等を確認する
◆同種のクレームの有無を確認する
「怪我をした」等のクレームは診断書の有無や治療状況などを確認する
◆欠陥があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する
◆犯罪行為は110番する

小荷物等の配送

クレームの言動

◆商品が破損（腐敗）していた
◆誤配でプライバシーが侵害された
◆遅配され損害を受けた

過度な要求の内容

◆高価な商品だ、同じ物を返せ
◆誠意を見せろ(過大賠償金を要求)
◆慰謝料を出せ等

業種別措置要領

◆会社の規定に従って対応する。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する

工事現場、建設現場など

クレームの言動

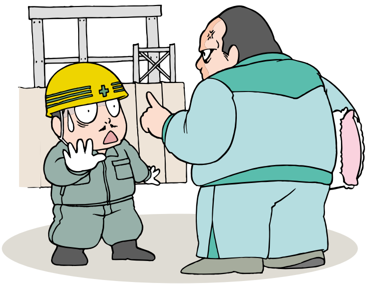
◆騒音がうるさく健康を害した
◆振動が激しくて不眠症になった
◆工事で交通渋滞が起きている責任を取れ
◆現場近くを歩いたら服や靴が汚れた
◆挨拶がない
◆近所から不満が出ている。どう解決する

過度な要求の内容

◆誠意を見せろ
◆下請け参入させろ
◆自販機を置かせろ
◆病院に行ったので治療費を出せ
◆工事が終わるまでホテルに宿泊するので宿泊代を出せ
◆衣類を弁償しろ
◆慰謝料を出せ
◆近隣対策費を出せ

業種別措置要領

◆現場任せにしないで組織的に対応する
◆クレームの内容を確認し、対応を決める。但し、状況によっては、弁護士を介して法的に解決する
◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する
◆犯罪行為は110番する



クリーニング店、ビデオレンタル店など

クレームの言動

◆シミが落ちていない
◆ボタン穴が広くなった
◆クリーニングで毛玉ができた
◆衣類の色がはげた
◆アイロン禁止の生地にアイロンをかけた
◆ビデオテープにキズが付いている

過度な要求の内容

◆誠意を見せろ（現金、慰謝料を要求）
◆今後クリーニング代をただにしろ
◆高価な商品だ、新品を弁償しろ
◆詫び状を書け
◆謝罪文を書け
◆俺に恥をかかせておきながら代金を取るのか

業種別措置要領

◆預かり時、貸出時のチェック票を確認する
◆クリーニングのやり直しを伝える
◆過失があった場合は、誠意を持って社会的に妥当な範囲で対応する。但し、状況によっては弁護士を介して法的に解決する
◆詫び状などは書かない
◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する

ガソリンスタンドなど

クレームの言動

◆洗車でキズが付いた
◆間違って給油された
◆ガソリンが跳ねて背広が汚れた
◆ボンネット内に忘れた布が絡まり、エンジンの調子が悪くなった
◆洗車が遅いから、義理掛けに遅れた

過度な要求の内容

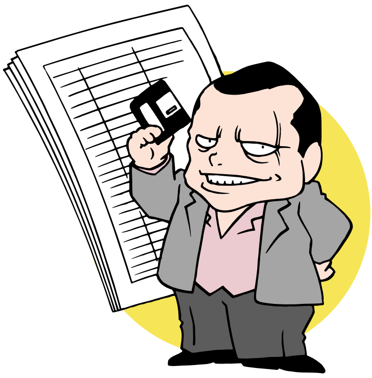
◆誠意を見せろ（現金、慰謝料を要求）
◆損害を賠償しろ
◆修理代を支払え
◆新車に買い換えろ
◆無料で給油しろ
◆スタンドを駐車場として使用させろ
◆代車を出せ

業種別措置要領

◆過去に洗車で苦情がない旨を説明する
◆洗車機業者を立ち会わせ検証する
◆誤給油など過失があった場合は、誠意を持って対応する。但し、状況によっては弁護士を介して法的に解決する
◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する

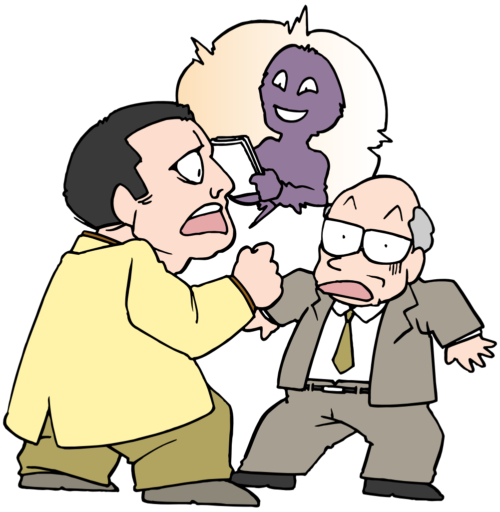
個人情報の漏洩など

クレームの言動	過度な要求の内容	業種別措置要領
◆漏洩事実を公表する ◆漏洩事実を監督官庁に告発する ◆情報を持っているので取り引きしたい	◆情報を買い取れ、買い取らなければ転売する ◆内密に後始末をしてやる ◆プライバシーの侵害だ、裁判で損害請求をする ◆街宣をかける	◆漏洩の事実を確認し把握する ◆把握した内容に応じて、組織の方針を決定し対応する ◆裏取引や隠蔽はしない ◆犯罪性があれば速やかに警察に被害届を提出する ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する



行政機関

クレームの言動	過度な要求の内容	業種別措置要領
◆受付の態度が悪い ◆取扱説明が悪い ◆差別された ◆書類が誤配されプライバシーが侵害された ◆書類が遅配のため損害を受けた ◆書類の閲覧（交付・受理等）を断る理由を言え ◆入札に談合があった	◆上司に会わせろ ◆損害を賠償しろ ◆機関誌を購読しろ ◆申請書類を受理しろ ◆書類を閲覧させろ ◆生活保護費を出せ ◆謝罪文を書け ◆納税者の言うことを聞け ◆下請け（物品契約）の仲介をしろ ◆要求に応じないと街宣を掛ける	◆原則として事務担当者が複数で対応する ◆法令に従って毅然と対応する ◆過失の判断が難しいときは、即断しないで組織体として正規の手続きで判断する ◆過失があった場合は、速やかに正規の手続きで是正する。但し、状況によっては弁護士を介して法的に解決する ◆過度な要求は拒否し、警察や暴追センターに相談する ◆違法な強要は警察に被害届を提出し、法的に措置する



架空請求対策

被害にあわないためには

架空請求事案は、市民暴力の一形態と言われております。

最近では、暴力団が情報化社会の匿名性を隠れ蓑として、不特定多数の市民を対象に、人の心理を逆手に取る方法を用いて不法な収益をあげており、その手口や手法も携帯電話を悪用した詐欺的、脅迫的なもので年々、知能化・悪質化しております。

1 架空請求の手口・手法

型	手口・手法
有料サイト等を口実とする型	出会い系・アダルト系サイトの未納を名目にメール・郵便・携帯電話で請求する手口
有料サイト等を口実とする型：脅し型	・「お支払いいただけない場合はブラックリストに登録します。」 ・「給料差押えの法的措置を取ります。」 ・「勤務先や自宅に直接うかがいます。」 などと脅迫し、金を要求する手口
有料サイト等を口実とする型：債権譲り受け型	架空の債権を譲り受けたとして、債権回収業者などを装って金を請求する手口
有料サイト等を口実とする型：法律型	「情報通信料金未納分を、電子消費者契約民法特例法?にもとづいて直接ご自宅、お勤め先にうかがい回収します。」などと存在しない法律や制度を偽って金を請求する手口
有料サイト等を口実とする型：弁護士・警察官利用型	弁護士・警察官・法律事務所などの名をかたり、有料サイトの未納分があるとして金を請求する手口
有料サイト等を口実とする型：大臣許可型	「法務大臣から許可された債権回収業者です。」と偽って金を請求する手口
多重債務者狙い型	多重債務者に対し、国民年金協会などの公的団体を名乗り、ブラックリスト抹消料や官報公告料などの名目で金を請求する手口
オレオレ詐欺型 わたしわたし詐欺型 振り込め詐欺型	主として高齢者や主婦を対象に、その家族の息子や娘、孫を装って、交通事故の示談・入院手術費・ヤミ金の返済・融資契約などを口実に金を請求する手口 ＜被害事例＞ ・警察官を名乗る男から「息子さんが交通事故を起こした。」と連絡を受け息子らしい者と話し示談金を振り込んだ。 ・「お母さんごめんなさい。会社の経理を間違えたのですぐにお金を振り込んで。」と電話を受け金を振り込んだ。 ・「ご主人が生徒にわいせつ行為をして警察に事情を聞かれている。示談金が必要だ。」と言われ金を振り込んだ。 ・「娘さんが生徒をケガさせてしまった。あとで保険が下りて示談金になるが、立て替えて欲しい。相手の親が慰謝料を払えば白紙にしてもいいと言っている。」と言われ金を振り込んだ。 ・郵送された融資案内先に電話したところ「借入のための手数料」を要求され金を振り込んだ。 ・電話による融資案内を受け「登録手数料、申込金、申請手数料」などの金を振り込んだ。 ・弁護士を装った者から「民事裁判の供託金、訴訟費用が必要だ」と言われ現金を振り込み、更に「差押え対象になっている貴金属を保管する。」と言われ貴金属を宅配で送った。

しくしく型	「娘（息子）を誘拐した。」「ヤミ金の保証人になっているので監禁している。」などの恐怖心をあおった上に、娘の声を聞かせるなど困惑させて金を請求する手口

当選商法型	自動車や電化製品等が懸賞で当たったと電話で嘘を言い、自動車の登録料や送料等をだまし取る手口	過大請求型	架空請求でないが、有料サイトを数秒間利用しただけで過大（法外）な料金を請求する手口

2 基本的な対応要領

架空請求対応5原則

「あわてない」「驚かない」「おびえない」「無視する」「相談する」

①「身に覚えがない」「既に精算が済んでいる」場合

○　**携帯電話・固定電話での請求の場合**

・明確に「利用した事実はない。」あるいは「既に精算済みである。」と告げて電話を切る。
・口座に振り込むまでに、相手が携帯電話の接続を要求する場合であっても、必ずいったん電話を切り、家族や関係者に事実を確認する。
・相手の巧みなペースにはまらないよう長電話はしない。
・架空請求と思った場合は、会話中であっても直ちに電話を切る。
・相手に名前や住所、勤務先、家族など個人情報等を聞かれても答えない。
・何度も同じ電話番号や非通知番号から電話がかかってきて不安な場合は、着信拒否機能を設定したり、電話番号を変更したりする。
・後日の証拠とするために、架空請求のあった日時・会話内容等記録・録音する。

○　**葉書・ダイレクトメールや電子メールでの請求の場合**

・郵便等の場合は、必ず「至急ご連絡ください。」「問い合わせ電話」と記載されているが、絶対に電話をかけたり返信メールをしない。
・請求者は、あたかも実在しているような会社名を利用しているので惑わされない。
・債権回収の督促状の内容には、事実と異なる点が多くあるので、文面をよく読み、冷静に判断する。
・郵便物については、後日の証拠とするために、配送された日時を記載し保管する。

②オレオレ詐欺・わたしわたし詐欺の場合

・「オレオレ」「わたしわたし」と言って電話がかかってくるので「誰なの」と相手に名前を名乗らせる。相手がはっきり名乗らなかった場合は、直ちに電話を切る。
・相手から名前や住居等の個人情報を聞かれても答えない。
・相手に息子（娘）や孫のフルネームと漢字、学校名や担任の先生、友人の名前など身内しか知らないことを言わせる。
・相手が息子（娘）などの個人情報を言ったとしても信用せず、必ず本人に確認する。
・「人をハネた。」など交通事故や事件の示談などを装っている場合は、取扱警察署名、取扱警察官名を聞き出し、一度電話を切ってから、その警察署に事実の有無を問い合わせる。
・相手が連絡先として警察署の電話番号を言ったとしても信用せず、自ら電話案内等で電話番号を確認し事実を問い合わせる。
・弁護士は、電話で示談の斡旋や口座を指定して現金の振り込みを要求することはないので、騙されないように注意すること。
・警察官は示談の斡旋はしない。

③しくしく詐欺の場合

・相手に娘（息子）の人相、勤務先、携帯電話番号、家族の名前等を言わせる。
・相手の名前、場所、電話番号を聞く。
・必ず一度電話を切り、娘（息子）の勤務先、通学先や携帯電話等に連絡し、安否を確認する。
・相手が娘（息子）の個人情報を言ったとしても信用せず、必ず自分で娘（息子）の安否を確認する。

3 「利用した」「利用したかも知れない」という場合

「利用した。」「利用したかも知れない。」場合や、裁判所から少額訴訟に関する書類が送付されてきた場合は、速やかに発送元の裁判所に問い合わせるほか、弁護士や暴追センターに相談する。

4 「過大請求・債権譲り受け型」の場合

サイトの利用請求金額が過大と思った場合、または債権譲り受けと称する者が料金を請求してきた場合は、個人的に対処することは困難と思われるので、弁護士若しくは暴追センターに相談すること。
最終的には、業者の請求が正当かどうかについて裁判で争うことになる。

暴追とちぎ平成18年 8 月号（通巻29号）表紙写真

「山あげ祭り」那須烏山市提供

山あげ祭りは450年の歴史を誇る祭りで国の重要無形民族文化財に指定されています。毎年7月下旬の3日間、6町内が年番で道路上約100メートルの間に大山･中山･前山を配置し常磐津の三味線にのって、竹と特産の烏山和紙で作った「はりか山」が千変万化する前で「将門」「戻り橋」などの絢爛豪華な歌舞伎を市内の街頭を移動しながら繰り広げる日本一の野外劇です。

暴力団追放賛助会員入会のご案内

㈶栃木県暴力追放県民センターでは、個人、企業、団体など県民総ぐるみの暴力団追放運動を展開するため、暴追センターの事業に賛同、ご支援をいただける賛助会員を募集しております。

多くの皆様のご加入をお願い申し上げます。

会員	㈶栃木県暴力追放県民センターの事業に賛同し、事業を支援するために入会する法人、団体、個人が対象です。
特典	暴追センター発行の会員証、暴追センター発行の機関誌、暴排マニュアル、暴排ポスター、暴排Fネット送信等の資料をお送りします。
入会の手続き	暴追センターの「入会申込書」をお送りします。 詳しくは下記の暴追センター事務局へご連絡ください。
会費（年会費）	法人・団体　1口　10,000円 個　　　人　1口　5,000円　（口数に、制限はありません） なお、暴追センターは、「特定公益増進法人」の認定を受けておりますので、税法法上の優遇措置（非課税）が受けられます。
事務局	〒320-0024　栃木県宇都宮市栄町5番7号　㈶栃木県暴力追放県民センター 電話　028-627-2995　FAX　028-627-2996

暴力団による悩み、困りごとは

財団法人 栃木県暴力追放県民センター へご相談ください

相談電話 028-627-2600

事務局　宇都宮市栄町5番7号　栃木県栄町別館2F

TEL 028-627-2995　FAX 028-627-2996　URL http://www.boutsui-tochigi.or.jp/

●相談は無料。秘密は厳守します。　●暴力追放相談員が常駐し、皆さんからの相談に応じます。　●暴追センターで委嘱している弁護士、保護司、少年指導委員にも相談ができます。弁護士相談の日は、毎月第3水曜日の午後1時30分～4時です。　●相談は、面接のほか電話や手紙でも結構です。　●相談は、毎週月曜日～金曜日（休日祝祭日を除く）午前9時～午後5時

栃木県暴力追放県民センター案内図