



平成 22 年 1 月 6 日

会 員 各 位

社団法人大阪外食産業協会
副会長・食の安全部門長 坂本 庄治
危機管理委員長 木須 弘二

緊急連絡!

気いつけや情報(Vol.46)

「店員に足を踏まれて負傷した」と事実を捏造した詐欺再発生!

前略 日頃は当協会活動にご協力いただき厚くお礼申し上げます。

さて、ほとぼりを冷ましたと思ったのか、4 年前に関西圏で多発し、その後、関東地方でも発生しました詐欺的クレーム事案が、平成 21 年後半にまた神戸市や西宮市で発生しました。

ORA が把握している最近の発生件数はわずかですが、詐欺行為が成功し、味をしめているから同じ手口を用いて犯行を重ねていると思われます。

ORA では、平成 17 年度に多発傾向にあった本件について、「気いつけや情報(Vol.37)」で会員の皆様へ注意を呼びかけました。今回の手口もほぼ同一です。今後も続発する懸念がありますので、今一度、詐欺的クレーム内容をご確認いただき、対応等ご注意ください。 草々

犯人は 50 歳代以上の女性です。クレームの申し出や口実などは、教える連絡電話番号が違うだけで、他は平成 17 年に多発した事案と全く同じ内容を使っていることが、ORA で受理した最近の対応事実から分っています。

《特徴的な概要》

- 店舗内でのクレーム申し出はない。必ず店へ電話を入れてクレームを申し出る。
- 店長又は対応責任者を言葉巧みに外へ呼び出し、外で接触をするようにしている。
- 連絡用として教えるのは携帯電話の番号だけで、固定電話の番号を教えた事実はない。
- ある場所を具体的に示し、そこへ着いたら連絡電話へ通話するように指示し、犯人自らが出向いて来る。特定の住居などへ呼びつけるようなことはしない。

① 犯行の手口

【1】クレーム内容

「先だって店に行った時、レジ前で従業員に足を踏まれた。その人の顔はよく覚えている。態度などから店長に間違いないと思う。レジ前で自分の前を通るお客様を避けようと店長が一步さがった時、後ろに居た私の足を踏んだ。それに気付かなかったのか、店長は中へ入ってしまった。『あの一』と声をかけたが聞こえなかったようだ。大したことではないとそのまま帰ったものの、痛いので調べてみると指を怪我していた」と店長ですと名乗って電話に出ている者を相手に堂々と話した。

【2】要求の仕方

「帰りに利用したタクシーの運転手にこのことを話すと『お金を払ってご飯を食べたのだから、食事代や治療費はもらっているのではないかと教えてくれた。それでこうして電話している』と暗に現金での賠償を請求する。 ※ORA に寄せられた 2 件とも、「レジ付近で足を踏まれた」、「踏んだのは店長だ」、「タクシーの運転手から云々」と全く同じ筋書きのクレームを申し立てており、同一人物である可能性が高い。

【3】事実調査の結果

1 件目の店長は、キッチンに入っていてレジ付近には出ていなかった。念のため、レジ付近を監視する防犯ビデオの映像で確認したが、クレームのような事実はなく、もう 1 件でも全く事実はないことが綿密に調査して分かったため、2 件とも事実をでっち上げたクレームだと断定した。

② 容疑人物

- 性別・人着…女性。単独か否かは不明。年齢・人相不明。音声から2件とも中年の感じ。
(平成14年発生時は、50歳代の女性)
- 氏名・住所…奈良県では「エグチ」と言い、住居は言わなかった。枚方の件では「コウモト」と名乗り、住居は八尾だと言う。(平成14年の事件では、藤原ミュキ又はコマキと名乗り、東大阪市石切付近が住居。但し、自宅は教えず、近くで待ちあわせて面談している)
- 連絡方法…自宅には架設電話はないと言い、いずれの件でも携帯電話の番号を教えただけである。
奈良の場合=090-9256-2770; 枚方の場合=090-8126-7331 *クレーム申し出の女性が出た
(平成14年の場合=090-8447-7445)
- 話しぶり…昂ぶることはなく、口調は丁寧である。

③ 対応方法

【I】電話対応

全体の状況からこの事例は、架空の事実をでっち上げた詐欺的なクレームだと推断できる。だからと言って、後日店へ電話してくるクレームはすべて詐欺もしくはクレマーだと断じるわけにはいかない。実際に店内で発生した事実に対するクレームであることも有り得る。だから、電話対応の第一声は非常に大切になってくる。

○謝罪から始める

具体的なクレームの申し入れがあった場合は、真偽の別が分からない時点であっても、電話受けするスタッフは、クレーム事実は実際に発生したものと考えて、心をこめた謝罪をすることをおすすめしたい。

※初めに謝罪すれば、「店に非があると認めたことになる」という意見をよく聞くが、謝罪は非を認めることだけに使うものではない。「すみません」「申し訳ありません」など謝罪の言葉は、見知らぬ者の間の会話を円滑に運ぶための潤滑油の働きをするものの一つと考えておいて欲しい。「謝罪の言葉を発した者に非がある」と責めるのは言いがかりである。

○バトンタッチをスムーズ、確実に

最初に電話に出た者が店長等責任者以外の従業員であって、用件がクレームであると分かった場合は、「店長と代わります」と丁寧にお断りした上ですぐに店長等の責任者にバトンタッチする。責任者不在の場合は、スタッフの中で上位者が代わり、責任者不在のためすぐに答えを出せないことをよく説明し、相手の氏名・住所・連絡方法と下記の「聞き取る内容」を丁寧に尋ね、すぐに本部へ報告する。

その際、「詐欺くさい」とか「クレマーだと思う」等の自分の判断を加えずに、聞き取った内容をありのまま報告することが肝心である。

○聞き取る内容(確認事項)

- ◆必要事項⇒来店の日時・時間、飲食した商品名、足を踏まれた時間・店内の場所、踏んだ者の性別・年齢・服装・靴の種類、負傷の部位・程度、踏まれた時の状況、医者での治療の有無(あれば治療月日)、治療費
- ◆その他 ⇒来店時の人数、着席の場所、支払額、踏まれた時履いていた靴、その件に関し店内でクレームを申し出たのかどうか、医者名(医療機関名)

【II】事実の確認と対応

店長等責任者が電話受けで直接認知し、クレームの対応をする場合は引き続いて、また後刻に報告を受けて対応する幹部は折り返しお客様へ電話をかけ、事実確認するための猶予をもらえるように説得する。(事実の有無が確認できるまでは、賠償に関する話は絶対にしない。) その上で、ジャーナルを調べる。来訪日時に勤務していたスタッフ全員から聞き取りを行う。防犯カメラで確認する。報告書や連絡帳を調査するなど、徹底した調査を行う。

(1) 事実があった場合

⇒お客様へ丁寧なお詫びの電話を入れ、すぐに賠償(治療費、交通費、場合によっては休業補償)についての対応を始める。

(2) 事実が発見できなかった場合

⇒お客様へはその旨をはっきりと伝える。場合によっては、再来店していただき関係者の特定をしてもらうように要請する。

(3) 来店して苦情申し立ての場合

①事実があった時は、(1)に準じて対応を進める。

②事実がない時は[(2)の再来店時も同じ]、警察官に立ち会ってもらうことを告げ、その手配(110番等)をする。

※警察官の立会いを求める理由を尋ねられた場合

故意に足を踏んで負傷させたら傷害罪である。スタッフが誤ってお客様の足を踏み、ケガを負わせた場合でも、業務上過失致傷という刑法上の罪に問われ、処罰の対象となっているからだと説明すればよい。

《 要注意 》

① 軽い事実にも細心の配慮を

詐欺や恐喝犯の中には、店内でスタッフが認知できる「軽い事実」を作っておき、後日結果が悪化したと誇大に吹聴し、金額を吊り上げて賠償履行を迫る手口を使う者もいる。「軽い事実」とは、例えば足を踏ますように仕向けたり、わざと接触する等して、その事実をスタッフに認識させておく方法である。気遣うスタッフには「大したことではない。大丈夫だ。何ともない気にするな」等と、気前のいい太っ腹なところを見せておきながら、後日「それが原因で会社を休んでいる」等とクレームを申し出、治療費などの名目で金銭を騙し取ろうとするやり方を使う。

② 対策

どんな些細な出来事であっても、ことお客様との間のトラブルは日時・場所・相手の人相着衣・状況結果をメモする習慣、又必ず店長等責任者や本部に報告する習慣をつけるようにしておくこと。できれば、「気前のいいお客様でよかった」で済まさず、踏んだ、接触した結果はどうなっているのかを発生時に確認することを忘れないようにして、後日に備えておく方がよい。

【「気いつけや情報(Vol.37号外)・平成18年2月18日付】

《 関東で続発した詐欺容疑 》

「店内で従業員に足を踏まれた」等と、後日店へクレームの電話を入れ、損害賠償の名目で金銭を騙し取ろうとする女性による詐欺容疑事案については、ORAから平成17年12月8日付けの「気いつけや情報(Vol.37)」を発信しました。

同じ手口を使った詐欺事件は、関西のみならず関東方面でも続発したようで、ORA情報を追いかけるようにして、この件に関し(社)日本フードサービス協会からも、「アラーム情報」(平成17年12月22日付)が同協会の会員企業へ向けて発せられています。

犯行の手口は、いずれも「足を踏まれた」とクレーム申し出から出発するもので、容疑人物は女性です。関西では「エグチ」「フジワラ」を、関東では「和田」を名乗っています。

《 再発しました。気をつけて下さい。 》

情報が行き渡り、終息したかのように思われたこの手口の詐欺容疑事案が、ORA会員企業〔株〕グルメ杵屋から寄せられた情報により、大阪で再発したことがわかりました。

本年2月13日16時すぎ、大阪市旭区千林にある同社直営の店舗に「土井」と名乗る女性が、「店員に足を踏まれた(又は、蹴られた)等」と電話をかけてきて賠償を求めたとのことでした。

同社では、「気いつけや情報」等を全店のアルバイト従業員にいたるまで周知をさせていたため、電話対応した従業員が「そのような件なら本社が対応するようになっているので、そちらへ電話して欲しい」と告げ、店舗で直接対応しない方法で被害を未然に防止しています。

容疑者が執拗に飲食店をターゲットにしているのは、詐欺が成功しているからで、今後も発生する可能性が大です。従業員の皆様に周知徹底し、被害にかからないようにして下さい。

□ 会員各社からの「気いつけや情報」をORA事務局(担当/有馬・藤田)までお寄せ下さい。

ご連絡先: TEL 06-6536-5575・050-5523-3433/FAX 06-6536-1075