



緊急連絡！ 気いつけや情報(Vol.45)

クレーム賠償に名を借りた詐欺（容疑）に注意！ （毛髪混入と着衣汚損のダブル被害を理由にする）

09年2月初旬から中旬にかけて、会員社が直営するJR京都駅地下街店と、大阪梅田三番街店の2店舗で、全く同じ手口を使った標題の事案が発生した、との情報が、ORA事務局に寄せられました。相手は、どちらも年配のアベッククレマーで、同一人物と思われます。1店ではしっかりとした賠償の知識と機転の利いた対応によって、被害を最小限に抑えることができたようです。しかし、もう1店では、2つのクレームの賠償をさせられています。

いま世の中は、厳しい不況の気運が蔓延しています。社会情勢が不景気になると、外食店を対象に頭をもたげてくるのがクレマーです。一度味を占めたクレマーは、同じようなやり口を使いながら、手を変え品を違えて外食店を狙い撃ちする傾向があります。

今後、この傾向が続くことも懸念されますので、いま一度クレームに関する知識と対応の方法をスタッフへ指導し、被害を未然に防止、又は最小限に食い止めるように努めて下さい。

1. 情報の概要

(1) クレマーの特徴

中年の2人組で、1人は車椅子を用いるアベック。

男性・・・年令 50～60歳代(自称、山本龍雄 57歳)、小柄・茶髪

「岡山から来た」「(兵庫県)加古川で牛処理関係の仕事をしている」などと言う。

女性・・・年令は、男性と同年輩。車椅子に乗っている。

(2) クレームのやり方

車椅子を使った客として入店。メニューの中から、定食など食事のための商品を選んで注文するとともにどちらの店でもクリームソーダを注文し、他の商品と同時に配膳させています。

商品の提供が終わって暫くした頃、男性客がフロアスタッフを呼びつけて、強い調子でクレームを申し入れました。その内容は、配膳された食事の商品に「髪の毛が入っている」とこと及び「クリームソーダが噴出したために、服が汚れた」というダブルクレームです。

クレームの申し入れは、京都店では商品の3分の1程を食べた頃。三番街店では商品の2割方にまで手をつけた頃とのことです。髪の毛は商品の表層に付着していたものではなく、調理した過程で混入したことになります。と言うよりも、クレマーが店のスタッフにそう判断させるために仕組んだということになるかも知れません。

また、着衣の汚損に関しては、クリームソーダは客側がこぼしたためではなく、ソーダが(自然に?) 噴きこぼれたためと主張し、店の責任を強く追及して、クリーニング代 5000円を要求したようです。

2. こんな場合の処理の仕方

1に示した事例のクレームは、異物混入と着衣の汚損の2つが同時に申し入れられています。

これは、クレーム対応するスタッフの気持ちを攪乱するために、クレマーがよく用いるクレームで、普段ではあまり起こることのないものです。複合クレームと名付けていますが、惑わされないようにしましょう。

(1) 複合クレームが、分離して対応するのがよい。

このように、1人のお客様から同時に2つとか3つとかのクレーム(複合クレーム)を受けた場合に、対応するスタッフは、得てしてその処理を一括してやっつけてしまおうと考えるようです。しかし、それではクレマーの術中にはまり、きちんとした解決ができない場合が多いことを、過去の失敗事例は教えています。

複合クレーム、特にクレマーが意図的に持ち込んだものは、1件づつに分離して、それぞれを各別々に処理していく方がやりやすいはずで

(2) 発生原因の客観的な解明を心がける。

ア. 着衣の破損は店に責任があるのか。

まず先に、この事例の「着衣を汚損したというクレームの原因から考えてみることにしましょう。

クリームソーダは、スタッフが提供し終わった時点では異常がなかったはずですが。そのことは、相手側の言い分でも分かります。すなわち、提供されて暫く経ってからソーダ水が噴き出し、着衣を汚したと言っているからです。しかし、外的な刺激を与えないソーダ水が噴きこぼれるなどは、経験則上、または、科学的にも考えられることではありません。他に何らかの原因又は理由があって、ソーダ水が噴出したというのであればともかく、気泡を発生する特性を持つ液体を提供したという以外に、何らかの原因や理由も店側には見当たらないはずですが。すなわち、クリームソーダが噴きこぼれた原因が店側にはないということですから、その原因はクリームソーダを扱ったお客様にあるとしか考えられません。

従って、クリームソーダによる着衣の汚損については、店には賠償しなければならない法的な責任はないということになります。そのことは、お客様にもはっきりと伝えるようにすべきだと考えます。

イ. 「毛髪の混入」原因の解明はやっかいなことの1つ。

次に「髪の毛」が混入していた商品の件について考えてみます。

外食店が提供する商品に混入してしまう物の中で、多い方の横綱級の異物は「髪の毛」ではないかと考えられます。

また、同時に際立った特徴のある物でない限り、「髪の毛」は自店の責任で商品に混入したものか否かを、見極めることの困難な最たる異物の1つです。過去には多くのクレマーが、この「即座の識別困難」というところに目をつけて、毛髪を小道具に使い、恐喝まがいの方法で、外食店を困らせてきました。それは今も変わることのない、クレマーが用いる常套手段の1つであるはずですが。

だからと言って、クレマーや心ないお客様の言いなりになる必要はありません。即座に混入ルートの解明ができないとか、相手の言い分に疑わしいところがあるけれども反証が得られない場合でも、相手の言いなりにはならないようにする手だてはあります。

(3) 異物混入クレームの対処方法

ア. 賠償額決定の法的根拠(賠償の方法と範囲)をしっかりと理解する。

クレマーとの交渉で、対応するスタッフが相手の強圧に屈することなく、踏みとどまって話を進めていけるためにはクレームに対する賠償に関して、常識的な理解をしているだけでは不十分です。もっと法的な面での賠償というものを、正確に出せる知識を身につけておくことが必要になります。

それでは、異物混入の場合の賠償の仕方はどうなるんだ、ということを考えてみましょう。

混入の責任が店にある場合、法律(民法や PL 法など)は、お客様との約束に違背し、欠陥商品を提供したとして、店は相手側への損害を賠償する責任がある、と定めています。そして、法が定める賠償の方法は、原則として金銭です。しかし、相手との交渉によって物品(代替品)での賠償も可能だと解説する法学者もいます。

具体的に言いますと、商品への「毛髪混入」の場合の賠償は、お客様のご意向をうかがい

◎作り替えを了承されたのであれば、優先して同種・同等のものを調理して提供する。

※作り替えは不要とのことであれば、その商品の代金は頂戴しない。

処置をすることです。

これによって法律が求める賠償は果たしていることになります。それ以上のプラスアルファを上乘せする必要はありません。

イ. 解決を急がないこと。

異物が、自店の不注意によって混入したことがはっきりしていて、対応するスタッフがきちんとした根拠に基づいて提示した賠償(上記ア)を、納得して受け入れるお客様の場合は即決できます。

しかし、世の中はそんなお客様ばかりではありません。

クレーム対応するスタッフが困惑するのは、次のような態度をとって、提示された賠償以上のものを暗に要求する相手ではないかと思えます。

◎スタッフの言葉の揚げ足取りするばかりで、話を先に進めようとしなない。

◎あーだ、こーだと理屈を並べてごねる。

◎初めからずっと感情的な態度を崩さずに、店の非をひつこくあげつらう。

◎威丈高になってまくしたて、自分の主張や言い分だけを押し通そうとする。

◎投書する、訴訟に持ち込む、保健所へ通報することなどをちらつかせる。

◎誠意が足りない、見えない、感じられないなどと、誠意の名のもとに賠償額をつり上げようとする。

◎スタッフが提示する正当な賠償方法などを納得せず、暗にそれ以上のものを要求して粘る。などの相手だろうと思えます。

これらは、過去のクレーム事案で、クレーマーが取った代表的な態度の数例です。

こんな相手と対応する場合、決着を急ぐと相手の術中にはまってよく失敗しています。対応するスタッフへは、解決を急がないように指導して下さい。そして、相手へは「私が提示した以上の賠償を決定するのは、自分の権限を超えることなので、いますぐには結論は出せません」と説明させて、後日の対応（継続対応）にした方が、過去には良い結果が得られています。

ウ. 賠償の範囲はトップマネジメントが決定し、店に厳守させること。

通常、クレーマーは、賠償の幅と高さを広げようとします。異物混入クレームの場合も例外ではありません。

例えば、「髪の毛が入っていたから、楽しいはずの気分が殺がれた」とか「気分が悪くなった」「吐き気がする」などと称して、混入していた商品の代金のみならず、注文に従って店が提供した異物混入とは関係のない他の商品全部の料金を無料にせよと迫ることもあります。はなはだしいのは、グループで来ている客全員の商品すべての無料化を強要したりする事例すら過去にはありました。

もちろん、そうした要求に応じなければならない責任は、法的には全くありません。また、他の商品を無料にしなかったことが、非難の対象になることでもありません。たとえばそれがクレーマーではなく、常連のお客様とか善意のお客様が相手であったとしても、賠償というもののけじめをつけるために、異物混入と関係のない商品を無料にするようなことは避けるべきだと思います。常連さん、善意のお客様対策として考えたいのであれば、別の方法で手厚いサービスを心掛けるべきでしょう。

また、もっと厚かましいクレーマーは、「気分が悪くなったから病院に行くなどと称して、治療代を要求する者さえます。しかし、異物混入クレームに対して賠償しなければならない範囲は、原則として提供した欠陥商品そのものの値が主体です。その他には、欠陥商品を提供されたことから直接導き出される損害や精神的な苦痛なども、賠償の対象になると法律には定められています。しかし、毛髪1本が混入していた欠陥商品で、医療費とか慰謝料の負担までもが店に科されるのかは疑問です。もちろん、慰謝料を是認した裁判例は、今のところ見当たりません。

すなわち、「毛髪」のような、その物だけでは、負傷を伴うおそれがあるとは考えられない異物混入に関しては、現場では、法が要求している賠償（上記ア）に応じるだけにとどめるのが賢明な処置でしょう。それ以上の要求に対する賠償判断は、現場まかせにせず、本部へ報告させて、上級幹部が決定し対応していくのがよいと考えます。

○お客様とのトラブル、お客様からのクレームなど、「ORAトラブル 110 番」窓口へ、お気軽にご相談下さい。また、「気いつけや情報」のご提供もお願いします。

ご連絡先:ORA 事務局(担当/有馬)まで

【連絡先 TEL 06-6536-5575・050-5523-3433;FAX 06-6536-1075】

○「気いつけや情報」は、ORA ホームページ [URL <http://www.ora.or.jp>] でも、ご覧いただけます。