



平成 29 年 7 月 7 日

緊急連絡!

気いつけや情報(Vol.54)

一般社団法人大阪外食産業協会
事務局

クレーム賠償に名を借りた詐欺(容疑)にご注意を!

ORA 会員社から返金詐欺(容疑)の事案に関する情報提供がありました。
店舗にも周知徹底していただき未然防止に努めていただくようお願いいたします。

発生事案

- 6月中旬に西宮の商業施設内の店舗で、テイクアウト商品を購入したお客様が、3日後、忙しい時間帯に電話を掛けてきて、
【仕事場(高速道路上の作業現場)で食べようとしたら、スプーンが入っておらず、仕方なく食べずに捨てた。食べられなかったのは、店の責任だから購入代金を返金してほしい。店の近くの駅にいますので直ぐにお金を持って来てほしいという内容だった。】
ジャーナルなど確認すると該当するオーダー履歴があり、慌てたスタッフが駅まで行って返金したが、レシートはないと言われた。
- 同商業施設の別の店舗でも、6月下旬に、
【ソフトドリンクを注文したがビールの代金を徴収された。近くの駅にいますので返金に来てくれ。レシートは家に忘れてきた】という内容の電話があった。
- 7月上旬には、梅田や明石の店舗でも、同じような内容の電話があり、全社で情報共有していたお陰で、スタッフが相手の名前・連絡先を尋ねるなど慎重な対応をしたところ、相手から電話を切った。

※今回の事案は、駅隣接の商業施設内の店舗で多発しています。

店舗での対応の注意点

- ①決して慌てずに落ち着いて丁寧な対応を心掛けて下さい。
(※初期対応がまずいと大きなクレームになります。お客様の気を害したことへの気遣いのある対応をして下さい)
- ②直ぐに返金するなど回答せずに、来店の日時、注文した商品名や数、来店時の人数、支払金額、レシートの在る無しなどを確認し、後日改めて連絡したい旨を伝えて、相手の名前、連絡先、連絡方法を尋ねて下さい。
- ③一人で解決しようとせずに事実確認を複数名で行い、今後の対応策をよく検討して下さい。