

クレーマー対応の心得と組織的な対応のポイント

正木 幸博 (まさき ゆきひろ)
弁護士

クレーマーが増加する背景

困っている人を助けてあげたい
…人として当然の気持ちだとも
思えるし、実際にはなかなか実
行に移せない立派な心掛けでも
ある。それを仕事としてできるの
であれば、それは幸せなことであ
る。ところが、その困っている人の
矛先が自分に向かってくることが

ある。助けてあげたいと思ってい
るのに、なぜ私に攻撃をしかけてく
るのか。それが、本稿で取り上げ
る消費生活相談での「クレーマー」
の問題である。

このようなクレーマー問題が増
加する背景の一つに、戦後一貫して
「権利意識」が高まってきたこと
は指摘できるだろう。しかし、そ
れにとどまらず、近年はスマート
フォンなどが普及し、誰でも簡単
にインターネットにアクセスして、
様々な情報を得ることができ
し、情報を発信できるようになっ
た。これが、クレーマーを助長して
いる側面も無視できない。さらに
は、高齢化に伴い、「元氣なお年寄
り」が自分の存在価値を確認す
るかのようにクレーマーをつける例
があることも個人的には否定で
きないように思われる。

消費生活相談員としての応 対のあり方

このような状況にあつて、消費
生活相談を受ける際に第一に心
に留めるべきは、無用のトラブルを
自分が引き起こさないように心が

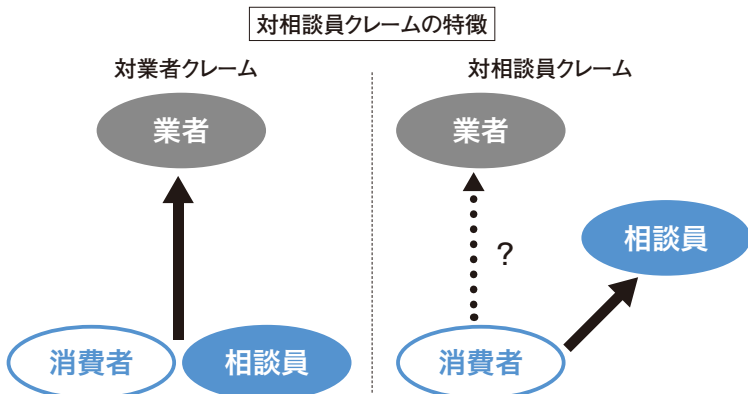
けることだろう。言葉遣いに気を
付けることから始まって、解決に向
けたアドバイスの内容が法律にも
かない、相談者の希望にも配慮し
たものであることが求められる。

ただ、それは当然のこととして、
一つ見落とされがちなのは「解決
に向けたアドバイス」を提案する
タイミングの問題である。相談者
の中には、実は話を聞いてもらっ
て、自分が本意の目的だといふ
人が一定割合存在する。ところが、
早く解決案を示してあげようとい
うとして、「ご相談内容は要するに
〜ということですね」と相談者の
話をまとめたり、相談者が説明し
ている途中で「それは〜というこ
とになります」と解決策を示し
てしまうと、「話を途中で遮られ
た」とか「私の言い分をちゃんと聞
いてくれなかった」という想定外
の不満を引き出してしまうこと
がある。そのような相談者に対し
ては、たとえ同じ話の繰り返しに
なつていても遮らずに話してもら
うとか、提案したい解決策が思っ
ていたとしてもゆつくりと話を
を聞いている態度を示してあげる
ことが必要である。

やっかいなのは、相談者自身が、
解決策を求めることがメインなの
か、話を聞いてもらうことがメイ
ンなのか、自分の内心をよく分かっ
ていない場合がしばしばあるとい
うことである。ご本人が分かっ
ていない以上、相談を聞く側はもっ
と分らない。とすると、基本的
には時間の許す限り話を聞き、解
決策を示すタイミングを後に持っ
てくる必要がある。そし
て、話を遮って解決策を示す場合
も「他の方も待つておられますの
で」とか「ここは5時で閉まりま
すので、そろそろ」というような客
観的な理由を告げるならば、誤解
されることも減ると思われる。

消費者行政サービス(相談業 務)の範囲(線引き)

そのように目ごろから気を付け
ていたとしても、様々な相談者が
いる以上、相談員に対するクレ
マーが発生することは防げない。
不幸にしてそうなった場合、も
はや内容は消費生活相談ではないの
だから、普段の相談業務とは違
う特別の体制で対応する必要があ



る。特別の体制が必要となったか否かの判断は難しいが、基本的には、相談者のその時点での不満の矛先が、最初の相談時の業者に向けられているのではなく、相談員に向けられていると判断せざるを得ない状態であれば、それは特別の体制が必要と言えよう。

組織的対応のあり方について

特別の体制としては、あらかじめ複数で対応する体制を作っておくことが必要である。自分が相談に乗っていて自分がクレーマーと呼ぶべき人物のターゲットになってしまったら、そのストレスは半端ではない。その相談員が普通の心理状態でその事態に対応するのは困難だという前提に立つべきである。従って、可能な限り、近くで一緒に話を聞き、当該相談員と一緒に対応を考えたりアドバイスを与えたりする立場の人が必要である。その際には、さらに他のメンバーとも情報を共有し対応を検討できるように、ICレコーダーで録音しておいたり、克明なメモを取るなどの分担作業をする。相談員の人数が多い職場ならこのような分担もしやすいだろうが、人数が少ない職場の場合は、役所の職員にもバックアップしてもらったり、別の職場で働いている知り合いの相談員に相談するなどの工夫が必

要となるだろう。

また、クレームがいつまで続くのか分からないというのも、相談員の不安を倍加させる。そのような場合の対応策として、窓口や電話での対応の初めの時点で、「本日は〇〇時までしかお話しできませんが、それでよろしいでしょうか」などと先に断りを入れておく方法が考えられる。相手がそれを了承すればそれでよいし、相手がそれを了承しない場合でも、話の途中で初めて「他の予定があるので本日はこれ以上お話しできません」と言うより受け入れられやすい。なお、実際には少ないかも知れないが、クレーマーから一定の場所（相談者の自宅や職場など）に向いて説明するように求められたとしても、絶対に応じるべきではない。「相談員のルールとして、このセンターでお話しを聞か、電話でお話しするかはできません」等と明確に断るべきである。

長期間続いているクレーマーの場合には、窓口や電話での対応担当者の交代も必要となる。自分が標的となった場合のストレスは半端でないから、そのような危険（ストレス）を分散する必要があるからである。そのような意味でもチーム体制を作ることが必要である。ただ、その場合に注意しておくべきことは、交代前の担当者（当初の相談員）と交代後の

担当者（別の相談員あるいは上司など）との間で交代前に十分な意思疎通を図っておくべきことである。もともとの相談内容が頭に入っていないと「おたくの職場は一体どうなっているんだ」とクレーマーの怒りを増加させる要因になりかねないし、ましてや交代の前後で食い違った説明がされてしまえば、かえって収拾は困難になるだろう。

法律上不可能な要求は断わる以外にないが、相談者がクレーマー化した場合でも、元の消費者トラブルが残ったままのこともある。その場合、火の粉を払いつつ元のトラブルの解決策を探ることになるが、これは至難の業である。

このような危険を考えると、相談員の数が少ない職場や、あまりに長期間続いているクレーマーの場合には、解決を外部に委託する（すなわち、弁護士などに依頼すること）も考えるべきである。

相談センターの一般的な方針としては、外部に委託せず内部で解決するということを聞いたことがあり、それは正当だとは思いますが、弁護士に依頼すれば、少なくとも対応のストレスから解放されて通常業務に戻ることができるし、仮処分や訴訟などの法的手段を取って対応するという可能性も出てくる。選択肢の一つとして早期に検討すべき場合があると思われる。

さらに、相談者と相談員とが異性である場合は、ストーカーの可能性も視野に入れておく必要がある場合もあるだろう。ストーカーに関しては、マスコミで大きく報道された事件もこれまで複数ある。そのような恐れがあるなら、早期に警察や弁護士に相談するとともに、チームでの対応を検討するべきだろう。

そして、以上を通じて、理屈では納得させられない相談者が一定数は必ず存在するということを念頭においておくべきである。そうでないと、自分はこんなに一生懸命説明しているのにどうして分かってくれないのだろうというストレスが溜まる一方になるからである。分かってくれないのは、対応者が悪いのではない。そういう人が存在するのである。

おわりに

せっかく困っている人の手助けになろうと相談に乗っているのに、その人の矛先が相談員に向けられることは哀しいことである。しかし、一定程度そういう出来事が生じることは避けられないのも現実である。そのような場合、早期に適切な対応をし、一日も早くストレスのない日常業務に戻るよう願ってやまない。