

# 悪質クレーム&モンスター対策

TEXT BOOK VOL.1

## ■ ■ ■ はじめに ■ ■ ■

近年、企業に対するクレームは、増加の一途をたどっています。しかもそのクレーム内容は話せばわかるという常識の範囲内のものではなく、度を越えた悪質なクレーム、いわゆるモンスターによるクレームが激増しているのです。いままさに本講座を学習しようとしているみなさんは、こうした変化を肌で感じているのではないのでしょうか？

私は約10年間、東証二部上場のメーカーに勤務していました。分野ではシェアNo.1を誇るそのメーカーは、大変ユニークなクレーム対応を行っていました。通常の営業マンにクレーム処理を課しており、一定の決裁権が与えられていたのです。さらには、営業よりもクレーム対応が最優先という教育を徹底して受けていました。

こうした状況でクレーム処理を担当するうちに、スタッフが疲弊して職場が回らなくなる、法的手段でクレームを解決したことで売り上げが極端に減少してしまう、誤った対応で小売店から一斉に商品が引き上げられるといった状況を目の当たりにしてきました。クレームによって、企業やその社員を脅かす、想像をはるかに超える事態が発生してしまうのだということを多々経験してきたのです。

現在は、多くの企業や団体の顧問に就任し、様々なクレームの問題の相談に乗っています。そんななか、その場を収めたいがために金銭処理してしまう、法的対応で処理してしまうなど、誤った対応でさらにトラブルを抱えてしまう企業が数多くいるのが実態です。そもそも、現在の日本では近年増え続ける悪質なクレームには「法的対応で処理しよう」という風潮が高まりつつあります。さらに苦情処理部門は分社化し、対応は派遣社員で行なうという企業も増えてきていますから、クレームの発生現場と解決後の状況を同時に見守っている人が極端に少ない状態になっています。最後まで責任を持たないこの状況下で適切なクレーム処理ができるのでしょうか？

一方で、クレーム処理対応をきちんと構築できた企業は、驚くことに売り上げを激増することに成功しています。さらに、社員の定着率も上がるという副産物もついてきています。いかに多くの日本の企業が、クレーム処理に失敗しているかということがわかる事実です。

このテキストには様々なシミュレーションを施し、なぜこのような現象が起こるのかを細かく解説し、対策を書いています。ぜひそれらの策を実行し、どんなクレームにも対応できる組織になっていただきたいと思います。

平塚 俊樹

# CONTENTS

## 悪質クレーム&モンスター対策

### vol.1 悪質クレーム対応に必須の基礎知識

#### 第1課 悪質クレーム&モンスターとはなにか？

|          |                        |    |
|----------|------------------------|----|
| Lesson 1 | 悪質なクレームはなぜ増えているのか？     | 8  |
| Lesson 2 | 悪質クレーム&モンスター対応が難しい理由   | 10 |
| Lesson 3 | 悪質クレーム&モンスターの判断基準      | 12 |
| Lesson 4 | 悪質クレームが及ぼす影響           | 14 |
| Lesson 5 | 悪質クレーム&モンスター対応には準備が不可欠 | 16 |
| Lesson 6 | 悪質クレーム&モンスターにもタイプはさまざま | 18 |
| Exercise | 演習                     | 20 |
| Summary  | まとめ                    | 22 |

#### 第2課 悪質クレーム&モンスターの実態を知る

|          |                          |    |
|----------|--------------------------|----|
| Lesson 1 | 悪質クレーム&モンスターの定義          | 24 |
| Lesson 2 | 対応者を困らせるグレーゾーンの悪質なクレーム   | 26 |
| Lesson 3 | 悪質クレーム&モンスターのタイプ         | 28 |
| Lesson 4 | 悪質なクレーム・モンスターのよくあるひと言&行動 | 30 |
| Lesson 5 | 悪質なクレームにおける要求、目的とはなにか？   | 32 |
| Lesson 6 | 悪質クレーム&モンスターの判断は慎重に      | 34 |
| Lesson 7 | 知っておきたいモンスターの心理          | 36 |
| Lesson 8 | 法的対応が必要なクレームかどうかの判断は？    | 38 |
| Exercise | 演習                       | 40 |
| Summary  | まとめ                      | 42 |

---

### 第3課 基本のクレーム対応&悪質クレーム予防策

---

|          |                               |    |
|----------|-------------------------------|----|
| Lesson 1 | どんなクレームにも共通する基本のクレーム対応6箇条     | 44 |
| Lesson 2 | 基本のクレーム対応：第1条 まず謝罪する          | 46 |
| Lesson 3 | 基本のクレーム対応：第2条 クレームは迅速な対応が命    | 48 |
| Lesson 4 | 基本のクレーム対応：第3条 不快にさせない言葉遣いが大切  | 50 |
| Lesson 5 | 基本のクレーム対応：第4条 誠意を伝える見た目も大事    | 52 |
| Lesson 6 | 基本のクレーム対応：第5条 自分は話さず「聞く」スタイルで | 54 |
| Lesson 7 | 基本のクレーム対応：第6条 どんなクレームも記録がすべて  | 56 |
| Lesson 8 | メール&電話のクレーム初期対応               | 58 |
| Exercise | 演習                            | 60 |
| Summary  | まとめ                           | 62 |

---

### 第4課 悪質クレーム対応時のタブーな行動

---

|          |                        |    |
|----------|------------------------|----|
| Lesson 1 | 悪質クレーム対応時にやってはいけない行動①  | 64 |
| Lesson 2 | 悪質クレーム対応時にやってはいけない行動②  | 66 |
| Lesson 3 | 通常のクレームをモンスター化させてしまう対応 | 68 |
| Lesson 4 | 通常のクレームをモンスターだと判断してしまう | 70 |
| Lesson 5 | 法的対応を優先してしまう           | 72 |
| Exercise | 演習                     | 74 |
| Summary  | まとめ                    | 76 |

## 学習の進め方

1

### 学習スケジュールを立てる

テキストの学習をはじめの前に、講座全体の学習スケジュールと、各課の学習予定日を決めましょう。各課の扉ページには、「学習項目 Lesson」ごとの学習予定日を記入する欄がありますので、ここに記入しておきます。

2

### 各単元の学習を行なう

事前に立てたスケジュールに沿って、無理のないペースで学習を進めていきます。本テキストは全4課で構成されています。それぞれの課に「学習項目 Lesson」「演習 Exercise」「まとめ Summary」があります。Lesson で学習した内容の理解度を深めるために、演習の各設問に取り組み、まとめで内容を復習しましょう。テキスト学習が終了したら、添削課題を作成し、提出します。

#### 各課の構成

学習項目 Lesson … 各Lessonは、「本文」「ポイント」で構成されています。まず本文で要点を理解しましょう。本文の重要だと思った箇所に下線を引いたり、疑問に思ったこと、Lessonで学んだテーマに関する情報（ニュース、日常の出来事、聞いた話など）もテキストの余白に書き込んでおきます。課題に取り組んだり、復習する際に活用しましょう。

演習 Exercise … 各課にはExerciseが設定されています。Lessonで学習した内容の理解度をさらに深めるために、演習の各設問に取り組みましょう。テキストで学んだ内容を頭で理解するだけでなく、さらにもう一步、自分自身に落とし込んで考えることが大切です。

まとめ Summary … 各課の要点をまとめたページです。この課で学習した重要なポイントを今一度しっかりと確認しておきましょう。

3

### 添削課題を提出する

テキスト学習が終了したら、添削課題に取り組みます。全ての設問に解答し終わったら、期日までに提出して下さい。

# 悪質クレーム&モンスターとはなにか？

▶ **この課の内容・この課で学ぶこと** この課を終えた後、次のことが身につきます。

LEARNING OBJECTIVES

近年、クレームの種類や目的も多種多様に変化しています。では、なぜそのような変化が生まれてきたのでしょうか？ またこれまでの常識やルールが通用しないようなクレームが多いのはなぜなのでしょう。まずこの第1課では、クレーム内容が変化してきた理由、クレームそのものの変化、そして悪質クレーム対策が必要な理由について学んでいきます。

- ・クレーム内容が変化している理由、悪質なクレームが増えている理由
- ・悪質クレームとはなにか？
- ・通常のクレーム対策以外に、「悪質クレーム対策」が必要な理由

▶ **学習スケジュール**

|          | 予定日 | 実施日 |          | 予定日 | 実施日 |
|----------|-----|-----|----------|-----|-----|
| Lesson 1 | /   | /   | Lesson 4 | /   | /   |
| Lesson 2 | /   | /   | Lesson 5 | /   | /   |
| Lesson 3 | /   | /   | Lesson 6 | /   | /   |

# Lesson 1

## 悪質なクレームはなぜ増えているのか？

### 「もの言う消費者」の誕生と、全国的な消費者同士の連携

1999年、とある家電メーカーを舞台としたトラブルが大々的に報じられました。メーカーに商品の修理を依頼した折りに不満を抱えた消費者が、度重なる交渉の模様を録音し、メーカー担当者の暴言をインターネットに公表したというのが一連の経緯です。当初、世間は圧倒的に消費者側を支持し、一部には不買運動も起こりましたが、後の報道では消費者がかねてよりメーカーに対して不当な要求を繰り返していたことが伝えられたのです。担当者の「あなたのようなのはお客ではなくクレマーだ」という隠し撮りの中の台詞が話題になり、「クレマー」という言葉が一気に拡がりました。事件の影響は大きく、これを契機として各企業はコンプライアンスの徹底を図るようになり、同時に顧客対応の見直しを模索しなければならなくなったのです。

インターネットの普及が企業と消費者との関係を大きく変貌させたことは、今さら説明するまでもありません。メールの使用やネットショッピングなど、仕事や生活を変えた部分も多いのですが、市場や社会のあり方まで変わったというところにポイントがあると言えるでしょう。

かつての消費者は個々に独立していて、企業との交渉ごとなどでは圧倒的に不利な状況下にありました。また、商品やサービスの情報も企業の広告やパンフレット、あるいは放送、新聞、雑誌などのマスメディアを通じて得るほかなく、消費者同士の連携を図る場合もほとんどごく狭い範囲に限られていたのです。

ところがインターネットの普及によって、商品やサービス、あるいは企業自体の評価・評判が自由にやりとりされるようになると、従来は「こんなものか」と納得するしかなかった消費者が一気に「もの言う消費者」へと変わっていったのです。

### 売るもの、サービスの変化、そして企業体質の変化

もちろん、これは社会全体にとって悪いことではありません。消費者にしてみれば、ある商品やサービスにお金を払うときに、他の顧客やユーザーの意見を参考にすることができます。広告によって成り立っているマスメディアが提示する情報には《本音》が隠されている部分も多く、結局のところは買ってみるまでわからないのが当たり前でしたが、インターネットで得られる情報で、よりよい商品やサービスを選べる時代が来たわけですから。

実は、これは企業としても悪いことばかりではないのです。広告を通じて宣伝活動をするしかなかった時代に比べて、安価で手軽にいち早く商品やサービスの情報を届けることができるようになりました。また、インターネット販売や顧客の囲い込みなど、ビジネス上の選択肢も

増えてきました。一昔前までなら想像もできなかったような現象も起きています。沿線の住民にしか知られていないような小さなレストランやラーメン屋に遠くから客が訪れたり、名もないうち小さなメーカーがヒット作を出したりといった例はいくらでもあると思います。

ただし、こうした環境の変化の影に、様々なトラブルや解決の難しい問題が出てきたことも事実です。消費者の視点に立てば、売る側と買う側の立場が対等か、もしくは買う側が有利になったと見ることができます。適正価格など「ものの価値」に敏感になったことや、買い物での選択肢が広がったことも大きなメリットです。一方、企業の側に立って見れば——悪いとは言えないまでも——かつてのやり方が通じなくなって負担が増えたことは間違いありません。価格競争が激化したために、一円でも安い商品か、そうでなければ高い付加価値を持っているものがないと勝負できず、ヒット作が生まれても膨大な情報で溢れたネット時代では陳腐化も早くなりました。

何より大きな変化は、「情報を持った賢い消費者」と向き合わなくてはならなくなったことでしょう。インターネットの普及以降、大企業の中でコンプライアンスを掲げていないところはまずありません。従来ならば、消費者との多少のトラブルがあったとしても1対1で対応できました。ところが、下手な方策を講じてしまえば一気に社会全体から批判されるようになったのです。「苦情を言ったらサービスしてくれたよ」という言葉が仲間同士の間だけで伝わる程度ならさして問題もないでしょうが、このような、企業にとって不利な情報が即日全国に流布するというのは企業にとって大きな問題と言えます。

また、こうした背景による変化は民間企業だけではありません。行政サービスについても市民同士の情報交換が盛んに行なわれるようになり、よりよいサービスを要求されるようになりました。従来は不満や不安をひとりで抱えていた人たちが、「自分だけではなかった」と気づくことで自信を得れば主張することが増えるでしょう。その中には、当然の権利とばかりに不当な要求をする困った人たちがいてもおかしくありません。

以前にも増して隙を見せることができなくなった企業や組織は、今や弱い立場にあると言っても過言ではありません。そうした状況を利用して、悪質クレームを武器に不当な利益を得ようとしたり、強気に出られない企業に対して愉快犯的なクレームを入れたりする事例が増えてきたのです。

**Point 1** インターネットで消費者が学ぶようになり消費者同士の連携も活発化

**Point 2** 企業は社会と市場の激変で難しい判断を迫られている

学習実施日： / /



## Lesson 2

# 悪質クレーム&モンスター対応が難しい理由

### ■ 悪質なクレームが増加してしまう世の中の流れとは？

なぜ悪質なクレームは増加しているのでしょうか？そこには、顧客や企業の変化以外にも様々な世の中の流れが関連していると考えられます。

まず第一にあげられる原因は、クレームに対して明確な法律が制定されていないということです。このクレームは通常の苦情である、ここからは悪質なクレームである、といった法的な判断基準や（暴力事件などになれば別ですが）、悪質クレーム&モンスター対策法などといった法律が制定されているわけではありません。クレームに関する詳細な規定が確立していないため、それをすぐさま「違法である」と判断することが難しく、案件ごとに調べていかなければならなくなるのです。

もう一つは、コンプライアンスの強化だと言われています。コンプライアンス強化が叫ばれるにつれて、様々な面で法律による規制は厳しくなってきました。例えば、「暴力団対策法」などは強化される傾向にあり、強要や恐喝、暴行や傷害といった犯罪に対して、法的機関は非常に厳しい対応をしています。そのためこのように明確な法律が制定されている事案に対して、犯罪者は手も足も出なくなりました。しかし、そうした中で犯罪者側も勉強や経験を重ね、なんとか法の効力が及びにくい分野を探し始めるということになります。そして行き着いたのが悪質クレームという行動なのです。

### ■ クレームにおいて法律は機能しにくい

そのような犯罪に対しては、法律で対応すればよいのではないかと思うかもしれませんが、クレームというのは、法律が機能しにくい複雑な問題なのです。それはなぜなのか、ここでその理由について整理してみましょう。

#### 1. 会社、組織によって活動内容が全く違うのでクレームの定義が難しい

例えば、「御社のこの製品が不良品だ！」とクレームを受けた場合、その製品が不良かどうかは個別に判断しなければわかりません。また、「この対応は不愉快だ！」とクレームを受けても、顧客が求めるサービスというのは業種や業態によって様々なため、一概にこの対応は間違っているという判断はできません。マニュアル化が難しいのがクレームの難点です。

#### 2. 法のプロとの連携が会社、組織の活動内容へ悪影響を及ぼすことがある

例えば悪質なクレームの被害に遭い、警察に相談をしてそのモンスター行為を立件した場合、

その内容がメディアに報道されることがあります。しかし、報道の内容は操作できません。そのため、会社名がメディアに公表され、はからずもイメージダウンにつながってしまうことがあります。こうした不可抗力が発生しやすいので、プロの法律家も時に対応に悩んでしまうのです。

### 3. 悪質なクレームをしかける側にも「人権」という法律の武器がある

憲法では、「基本的人権の尊重」と明記されているとおり、クレームをしかける側にも人権があります。法律で争うことになった場合、実際には個人よりも法人が不利になるというケースも少なくないのです。

違法行為があればすぐに具体的な対応に取り掛かることもできますが、悪質なクレームを実行しようとするモンスターは、まず「明確な法律に触れる違法行為」という手段をとりません。そのため、コンプライアンスの強化が進めば進むほど、法の穴の中に潜む悪質なクレームが増加することは必然だと肝に銘じておかなければならないのです。

**Point 1** 悪質なクレームを実行するモンスターは法律の不備を利用している

**Point 2** 悪質なクレーマーは確実に増加していく状況にある



学習実施日： / /

### ■ 通常のクレームと悪質なクレームの線引きは難しい

そもそも、何が悪質なクレーム、モンスターに該当するのでしょうか？ 違法行為として法律やルールで対応するものと、お客様の意見や要望として受け取るべきものの違いはどこなのかというのは、クレーム対応においてもっとも難しい点でしょう。

一般的には、悪質クレームとは「通常のクレームを超えた理不尽なクレーム」という認識だと思います。しかし実際は、一概にこの答えを明確にすることはできないのです。なぜなら、前項でも述べたように悪質なクレームに対しては、通常のクレームと分類できるモンスター対策法のような具体的な法律が制定されていないからです。悪質なクレームを規制する特有の法律がないため、あくまでも一般的な法律に照らし合わせて評価されることになります。相手が明確な違法行為を行なった場合に初めて、正式に「悪質なクレーム・モンスターである」と定義することができるのです。

わかりやすい例をあげると、相手が殴る、蹴るなど暴力を加えた場合は暴行罪、傷害罪という明確な刑事事件になります。言うまでもなくこの場合は悪質なクレームに該当します。しかし、長時間話を聞かされる、長時間騒ぎ立てるといったようなクレームについては法律で線引きをするのが非常に難しいのです。そのため、このような事態に遭遇して、いざ警察や弁護士に相談しても、すぐには「それは悪質なクレームです！ 立件します」という判断を下してもらえない場合があります。そうなると、そのクレームを解決するためにはますます時間がかかってしまいます。

### ■ 悪質なクレームに対峙するには法的知識も必要

日本の法律は「すべての法律をすべての国民が知っている」という前提で適用されます。そのため、「知らなかった」というのは通用しないのです。そもそもなにが違法で何が許されるのかをクレームに遭遇している自分たち自身が知らなければ、対処法もわからず、手も足も出ないということになってしまいます。

だからこそ、悪質クレームに対応するためには法的知識も要求されます。専門の部署や担当でないとあまりなじみが無いかもしれませんが、普段から自分の業務にかかわる法律についてまとめたり、インターネットでの情報収集を繰り返したりということも大切です。警察や弁護士に協力してもらうためにも、自分たちがいわゆる悪質クレーム&モンスターに遭遇しているという根拠をきっちりと説明できることが必要になります。

明確な法律がないうえに定義自体もないので、自分たちで丹念な証拠（クレームの状況や事

実が把握できるもの)を収集することが非常に重要になるのです。法的に有効な証拠をそろえ、かつ警察や弁護士とも対等に話し合える知識を持っていないと、悪質なクレームに対峙できないということを自覚しておきましょう。

## いつでも法的な対応ができるような準備をしておく

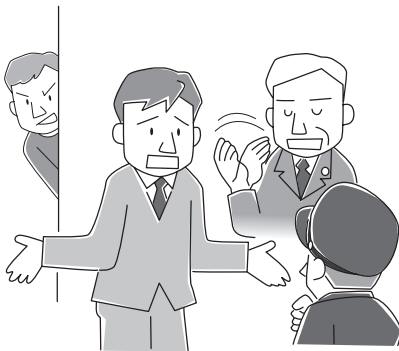
このように、悪質なクレームに対応するためには、いつでも法の面から対応できるように事実や証拠を集め、いざというときに法律家を味方につけることが重要になってきます。こちらがどんなに困っていても、証拠集めや人間関係作りといった事前の準備ができていない場合は、その案件はいわゆる悪質なクレーム&モンスターではなく「法的には手も足も出せない厄介な苦情・単に困ったお客様」として受け取られてしまうこともあるのです。

そのため、どんなクレームでも普段から記録に残し、法的な知識についてもできる限り理解を深め、いざというときに対応できる準備をしておくことが大切なのです。

**Point 1** 正確には違法行為を行なってはじめて悪質クレーム・モンスターであると認定できる

**Point 2** いざというときのために法知識も必要

(例)  
何時間も拘束され、罵倒されるが、  
モンスターは金銭を要求してこない  
↓  
ある日、自分はモンスターに  
ストーカーされていることに気がつく  
↓  
警察も弁護士にも対応策は難しいと  
言われる

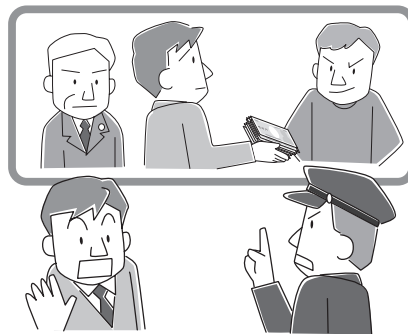


モンスターと長時間接していたら相手は  
暴力団組員だった！

↓  
暴力団組員とは知らず、弁護士を通して  
金銭和解してしまった

↓  
後日、警察から事情を聞かれてしまった

↓  
金融機関から取引停止の打診を受ける



学習実施日： / /

## Lesson 4 悪質クレームが及ぼす影響

### ■ やっかいなトラブルや事件の多くは悪質なクレームが発端

新聞やニュースで報道される企業がらみのトラブルや事件の原因を探っていくと、悪質なクレームが事の発端だったというケースが少なくありません。ただ、この事実は意外と知られていません。

クレームというのは、初期段階では企業対顧客あるいは企業対ユーザーの関係に過ぎません。ここではまだ、私的なトラブルの範疇ですが、悪質クレームへの対応に手をこまねいているうちに、本来の業務を逸脱し、法律が関与するような事件になってしまうことがあります。そして、悪質クレームに対応している担当者自身の問題として変容していくケースもあるのです。クレームを「企業」のような大きな母体から、個人の対応の問題へすり替えていくことは悪質な要求をする人たちの常套手段と言ってもよいでしょう。そのため、いつのまにか個人の問題となり、公にならずに処理されていくのです。

企業のような顔の見えない組織を相手に違法行為を指摘したり犯罪者として仕立て上げたりするのは非常に難しいのですが、段階的に会社単位から社員へ、そして特定の個人へ焦点を移していけば、粗探しも容易というわけです。だからこそ、悪質クレームに対しては会社任せ、上司任せにしておくのではなく、社員一人ひとりが悪質クレームに対する知識と対策法を身につけておかなければならないのです。

### ■ クレーム被害、クレーム対応による損害は想像以上のもの

カスタマーサービスという言葉を用いない会社はない、と言われるほど近年の顧客第一主義は徹底していますが、これを逆手にとって攻撃してくるのも悪質クレームの大きな特徴です。顧客第一主義の考え方を推し進めていくと、「お客様に喜んでもらうためにすべての要望に対応しよう」「どんなクレームも大切な意見として受け入れよう」という方針をとりがちです。しかし、すべてのクレームが善意の顧客からのみ届けられるものとは限りません。にも関わらず、お客様（相手の）の言うことすべてを鵜呑みにする、取り急ぎその場を収めるために金銭で解決してしまうなど、誤った対応に走ってしまうことがあります。対応者としてとにかく事を荒立てたくないという思いからそうしてしまう気持ちもわからなくはありませんが、一度その場しのぎで相手の要求通りの対応をしてしまうと相手に付け入るスキを与え、その後も同じようなクレームに遭遇してしまうという負のスパイラルが起こってしまいます。モンスターに、「ここはクレームを入れやすい組織だ」という判断を下されてしまうのです。こうした一部の悪質なクレームによって業務は滞り、企業は多大な負担を強いられるばかりか、ひいては善良な顧客へ

のサービスにしわ寄せが来る可能性すら出てくるのです。

さらには、インターネットでの誹謗中傷や言われのない告発などが、簡単にできてしまうことも大きな問題でしょう。従来のマスメディアでは、いわゆる報道のプロが情報を精査して間違いのない記事を発表していました。インターネット上の無責任な書き込みとテレビや新聞、雑誌の報道が違うということがわかっていたとしても、一旦一人歩きしてしまった噂や中傷は簡単に消すことができません。報道ならばあきらかな間違いを正す手段は考えられますが、世界中に広まってしまった情報すべてを正すというのは非常に難しくなります。そのため、企業にとって不利な情報が無制限に拡がる可能性があるのです。

**Point 1** モンスターはいつの間にか問題をすり替えて個人の対応の悪さをついてくる

**Point 2** 正しい対応をしなければ、その後もモンスターに漬け込まれてしまう



学習実施日： / /

## 「いざという時に助けてくれる」では遅い

違法行為に対して自衛手段をとるのは当たり前のことです。ところが、理屈や常識が通じない相手に正攻法で臨んでも思うように効果が期待できないことがあります。

例えば、突発的な暴力に対する自衛の権利は認められているものの、暴力に暴力で返すのは得策とは言えませんし、正当防衛が認められるとも限りません。何より、企業対個人のケースでは、例え正しい行ないだとしても、「暴力を振るった」という事実が一人歩きして思いも寄らぬ損害を受ける可能性があります。結局のところ、違法行為に遭遇したときには警察に連絡するというのが唯一無二の解決手段です。

いざというときに助けてくれる存在が警察だ、と思っている人も多いかもしれませんが、悪質なクレーム行為に対して警察への通報に即効性があるかと問われれば、必ずしもそうとは限りません。通報を受けた警察は、ほとんど例外なく駆けつけてくれるでしょう。ところが、悪質クレームのような法律のグレーゾーンをついた違法行為スレスレの事案に対しては、警察も手を出せないということが少なくないのです。声を荒げるモンスターに「騒がないようにしなさい」「落ち着きなさい」と注意喚起することはできても、明確な犯罪行為がないかぎりその場で現行犯逮捕されることはありません。ましてやモンスターの方から「こっちは被害者だ」「企業に対する正当な苦情申し立てなのに、どうして邪魔をするのか」と主張されれば、警察としても中立の立場をとるほかないということもあるのです。

## 警察との連携が必要な理由

明確な違法行為がないときに警察が動けないのは、事件や騒動の背景や経緯がわからないからだとも言えます。その場で担当者がいくら自己の正当性を主張しても、結局物別れに終わるのが関の山。だからこそ、日頃から警察とつきあっていくことが重要なのです。

日常的に警察とつきあっていく、ということにあまりピンとこない方もいるかもしれませんが、クレーム対応においては地域の警察との連携がカギになります。その理由は事業の内容や顧客との関係、そこに起こりうるクレームトラブルのあり方を警察に理解してもらっているかどうかで対処のスピードがまったく変わるからです。

何度か通報していれば警察も事情がわかっているため早めに動いてくれます。同じモンスターが複数回訪ねてくるようであれば、警察署や交番で事情を説明しておきましょう。通報を受けたときに当事者の名前や風貌を聞いて、「またあの人か」と理解してもらえれば、警察は思った以上に早く動いてくれるものなのです。