

クレマーを判断するチェックリスト

～ 10 の要求内容と 21 の要求態度 ～

- | | |
|----------------------------------|--|
| ☐ 要求内容 1 | 欠陥があった商品代金より、高額な賠償を要求する |
| ☐ 要求内容 2 | トラブルの間に得られたかもしれない利益を損害賠償として要求 |
| ☐ 要求内容 3 | 精神的苦痛による「慰謝料」を要求 |
| ☐ 要求内容 4 | 従業員の解雇を要求 |
| ☐ 要求内容 5 | 理不尽な理由による謝罪広告や世間への告知を要求 |
| ☐ 要求内容 6 | 「文章をよこせ」、「一筆入れろ」との要求 |
| ☐ 要求内容 7 | 謝罪として土下座を強要 |
| ☐ 要求内容 8 | 自社製品以外の補償を要求 |
| ☐ 要求内容 9 | 不当な返品を要求（返品期間超過・消耗品を使用後返品など） |
| ☐ 要求内容 10 | 実現不可能な要求（法律を変える・電車内で子どもを泣き止ませるなど） |
| ☐ 要求態度 1 | 「社長（役員）を出せ、責任者を呼べ・上のものを出せ」の繰り返し |
| ☐ 要求態度 2 | 複数部署へのクレーム |
| ☐ 要求態度 3 | 大声での威嚇行為 |
| ☐ 要求態度 4 | 店舗・事務所に居座ってのクレーム行為 |
| ☐ 要求態度 5 | 対応の悪さをいつまでも執拗に指摘。「社員教育」に言及する |
| ☐ 要求態度 6 | 「暴力団に言う」「街宣させる」「大会で問題にする」などの発言 |
| ☐ 要求態度 7 | 「私は株主だ」「社長と知り合いだ」と優位な立場にあることを強調 |
| ☐ 要求態度 8 | 長時間拘束。膠着状態になってから一定時間が経過するもの。軟禁状態含む |
| ☐ 要求態度 9 | クレームの内容が次々に変わり、最初のクレームが忘れられている |
| ☐ 要求態度 10 | 「ネットに流す」「マスコミに言う」など口コミを示唆する |
| ☐ 要求態度 11 | 「誠意を示せ」を繰り返し、具体的要求がない |
| ☐ 要求態度 12 | 「以前にしてもらった」「知人がしてもらった」から同様にしろという要求 |
| ☐ 要求態度 13 | いつであろうと「すぐ来い」「すぐやれ!」と即時を要求 |
| ☐ 要求態度 14 | 「バカ」「アホ」などの侮蔑的発言がある |
| ☐ 要求態度 15 | 住所・氏名など個人特定されるものを拒否 |
| ☐ 要求態度 16 | クレームの原因となった現品が存在しない。レシートなどの記録もない不確かな申告 |
| ☐ 要求態度 17 | 「言っていない」「聞いてない」など、言った言わないの繰り返し |
| ☐ 要求態度 18 | 「社会的・道義的責任は?」と執拗な行動 |
| ☐ 要求態度 19 | 企業・組織や個人の責任を追及 |
| ☐ 要求態度 20 | 危害を加えるようなことを予告するような、脅迫行為がある |
| ☐ 要求態度 21 | 要求内容がはっきりせず、何度も同じ話を繰り返す |

例 | これらに該当するものにチェックをして、気楽にチェックすること。5 個以上になったら職場で話し合い対応を決める。10 個以上は法的な対応を検討など。

クレーマーを判断するチェックリスト

～ 10 の要求内容と 21 の要求態度 ～

-
- ☐ 要求内容 1
 - ☐ 要求内容 2
 - ☐ 要求内容 3
 - ☐ 要求内容 4
 - ☐ 要求内容 5
 - ☐ 要求内容 6
 - ☐ 要求内容 7
 - ☐ 要求内容 8
 - ☐ 要求内容 9
 - ☐ 要求内容 10
-

- ☐ 要求態度 1
 - ☐ 要求態度 2
 - ☐ 要求態度 3
 - ☐ 要求態度 4
 - ☐ 要求態度 5
 - ☐ 要求態度 6
 - ☐ 要求態度 7
 - ☐ 要求態度 8
 - ☐ 要求態度 9
 - ☐ 要求態度 10
 - ☐ 要求態度 11
 - ☐ 要求態度 12
 - ☐ 要求態度 13
 - ☐ 要求態度 14
 - ☐ 要求態度 15
 - ☐ 要求態度 16
 - ☐ 要求態度 17
 - ☐ 要求態度 18
 - ☐ 要求態度 19
 - ☐ 要求態度 20
 - ☐ 要求態度 21
-

例 | これらに該当するものにチェックをして、気楽にチェックすること。5 個以上になったら職場で話し合い対応を決める。10 個以上は法的な対応を検討など。