

クレーマー・ヘビークレーマー対応ポイントペーパー  
(2022年1月8日(土) 第156回 助成金事務研究会セミナー)

1. クレーマー・ヘビークレマーとは

→商品・サービスに対する「不満足の表明」ではなく、他の目的をもって、  
苦情の名を借りて、ルール違反の攻撃をしてくる輩（やから）のこと

2. 目的

- ① 自分の「うっぷん」や「もやもや」や「不満」を 自分に対し、  
攻撃してこない弱い人間相手に晴らす。
- ② 誰も褒めてくれない自分の知識や見識を 決して逆らわない「苦情受付係」を  
相手にひけらかし、自己満足に浸る

3. 具体的な行動

- ① 自分の交渉力の力量を誇示する。
- ② 自らの過去の栄光をひけらかす。

4. 悪質クレーマーを見抜く7つのフレーズ

- ①悪評をばらまくと脅す
- ②公的機関や監督官庁に訴えると脅す
- ③結論を急がせる
- ④暗に金品や特別待遇を要求する
- ⑤他社の対応を持ち出す
- ⑥こちらを懐柔しようとする
- ⑦社会通念から逸脱した謝罪を求める

5. 因縁とは

因縁とは、波風が全くたっていない状況の中で、無理矢理波風を立たせ、相手に債務を負わせる行為。

例①なんや、その目つきは、

②なんや、その態度は、

③なによ、その上から目線のものの言い方は、

という因縁をつけて、無理矢理に「すみません。」という言葉を引き出し

⇒「どうするんや」と債務の履行を執拗に迫る行為因縁とは、波風が全くたっていない状況の中で、無理矢理波風を立たせ、相手に債務を負わせる行為。

## 6. 心構え

☆解決しようなどと考えるはいけない。

- ① 逃げない（特に上司は）
- ② 勇気をもってNO（いやです。）と言う
- ③ 債務を背負わない。（約束をしない。）

## 7. 法律の基礎知識

- ① 刑法222条 脅迫罪
- ② 刑法234条 威力業務妨害罪

## 8. キラーフレーズ

- ① おだやかに話していただけませんか。
- ② 私、怖いです。
- ③ このままでは、おかしくなりそうです。
- ④ このままでは、業務に支障をきたす恐れがあります。
- ⑤ すみませんが、簡潔に話していただけませんか。

## 9. できればしておきたい準備

- ① 最寄りの警察署へのあいさつ
- ② 「不当要求防止責任者」の選任と講習の受講
- ③ 警察官立ち寄り所等、魔除けのポスターの掲示
- ④ 防犯ビデオの設置、録音装置の準備

以上