

平成29年3月10日

弁護士 中 村 和 洋

悪質クレームチェックリスト〔試案〕

※このチェックポイントは現段階での試案にすぎず、実際の事案に当たっては、事案に応じた適切な対応が必要となりますので、弁護士、警察等へご相談くださるようお願いいたします。

◇悪質クレームの可能性があり、警察又は弁護士等に相談すべき場合

A・・・1つでも該当する場合

B・・・3つ以上該当する場合

A〔レッドカード〕

- 1 「暴力団に言う。」「街宣させる。」「えせ右翼（えせ同和）団体の役員・会員に言う。」などの発言が出た場合
- 2 退去、退室の指示に従わずに、居座り、大声で非難する
- 3 （役所外の場合）長時間にわたって強引に帰らそうとせず、軟禁状態
- 4 「トラブルの間に得られたかもしれない利益を損害賠償しろ。」「迷惑料をよこせ。」などと言って不相当に高額な金員を要求

B〔イエローカード〕

- 1 「市長を出せ。」などと無理な要求をする
- 2 「マスコミ・議員に言う。」「インターネット上に掲載する。」「訴える。」などトリプル（異常な頻度と長さの電話）
- 3 「文書をよこせ。」「一筆いれろ。」と要求する
- 4 「誠意を示せ。」「社会的・道義的責任は？」などトリプルする執拗な行動
- 5 苦情の基となる証拠・文書が全く存在しない
- 6 氏名・住所などを教えない
- 7 要求が異常な内容、数値
- 8 複数部署へのクレーム

- 9 「責任者を呼べ。」「上の者を出せ。」などトリピート
- 10 クレームの中身が次々に変わり、本題のクレームが忘れられる
- 11 「時間はたっぷりある。」などと言って、執拗な行動をとる
- 12 対応の悪さをいつまでも執拗に指摘
- 13 自己責任を棚にあげて要求・主張し、自治体や他人の責任を追及
- 14 「以前にもしてもらった。」「知人がしてもらった。」から、「同様にしろ。」
- 15 「そんなこと言ってない（聞いていない。）。」「A係長が言った。」「B課長からそう聞いた。」、言った言わないの水掛け論
- 16 （何時であろうと）「すぐ来い。」「すぐやれ。」
- 17 普通の一般市民であれば受け入れること、理解できる内容を拒絶
- 18 その事態にふさわしくない内容・態度・頻度など、担当者が理解できないことを平然と主張・要求
- 19 もしもの仮定質問、その連発

以上

参照：弁護士深澤直之著「悪魔の呪文『誠意を示せ！』悪質クレーマー撃退の50ポイント」（東京法令出版）より「クレーマーの24の行為類型」