

クレマーの対処法

ストレスの多い時代を反映してか、商品やサービスを提供する事業者に理不尽な要求を付き付ける「クレマー」が増えています。対応の仕方を誤ると、混乱や不信感が高まり、争いに発展する場合がありますので、十分に注意して対処することが必要です。

【クレマーに対する基本的な対処法】

- 事実を確認するまでは軽率に弁解や謝罪、反論をせず、真摯な態度で接しましょう
- 正当な内容のクレームであれば、迅速かつ誠意を持って対応しましょう
- 正当なクレームであっても、その要求額が常識を逸脱していないか否かを慎重に判断しましょう
- 社長や支店長などのトップは表に出さないようにしましょう
- 相手が脅迫的な態度と言葉で対応してきた場合は、面会を打ち切り、状況によっては警察に通報しましょう
- クレームの交渉内容を記録しておきましょう