

# “クレハラ”にレッドカード!!

(クレーマー・ハラスメント)

あのカリスマ民暴弁護士によるクレーマー撃退法、  
“深澤メソッド”をここに凝縮!

## 不当要求・ クレーマー

# 撃退のポイント50

—企業・行政による  
コンプライアンスの実践—

※ 本書は、『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—  
(平成19年刊)を最新の内容に修正し、  
読者対象を行政機関や個人商店にまで広げ  
た上、改題して発行するものです。

弁護士 **深澤 直之** 著

● 四六判 ● 256頁  
● 定価(本体1,300円+税)

ISBN978-4-8090-3184-7  
C0034 ¥1300E

### 著書略歴

深澤直之 (ふかさわ なおゆき)

昭和49年司法修習修了、弁護士登録(第二東京  
弁護士会)。第二東京弁護士会民事介入暴力被  
害者救済センター運営委員会委員長、山一証券  
株式会社調査委員会委員、日本弁護士連合会民  
事介入暴力対策委員会委員長、日本相撲協会ガ  
バナンスの整備に関する独立委員会委員、プロ野  
球暴力団等排除対策協議会顧問弁護士などを歴  
任。現在は、日本弁護士連合会民事介入暴力対  
策委員会幹事、第二東京弁護士会民事介入暴力  
対策委員会委員、日本プロゴルフ協会監事など。

企業・行政職員、個人商店主・店員の皆さん、  
我慢しすぎは、もうやめよう。

### 本書の特色

- クレーマーをはびこらせる組織風土の改善と規則づくりを提言。
- 誰もが悩む「顧客とクレーマーの境界線」を、長年の研究で導き出した「25の行為類型」に基づき明確化。
- クレーマー撃退のための具体的対応方法を、臨場感あふれるタッチで伝授。

- 企業のお客さま相談担当や営業職、各部門の管理職
- 自治体の窓口担当部門や研修部門、議会関係者
- 個人商店主や店員
- 組織犯罪(暴力団)対策担当の警察官や暴力追放運動推進センター等の職員

本書を次の皆様に  
おすすめします

東京法令出版

不当要求・  
クレーマー

撃退のポイント50

企業・行政による  
コンプライアンスの実践



“クレハラ”にレッドカード!!

企業・行政職員から個人商店主、店員まで使える  
クレーマー撃退法、“深澤メソッド”を凝縮!

東京法令出版

詳しい内容は、こちらまで!

東京法令

<http://www.tokyo-horei.co.jp/>

検索



お金、税金を払っているんだから偉い？  
 お客様なんだから、企業や店主・店員に何を言ってもいい？  
 “市民ファースト”なんだから、  
 役所にはどんな対応を求めてもいい？

……冗談じゃない！

目次

第1 クレーム対応の基本

- ～クレーム対応に強い企業・社員～
- POINT1 クレームの発生するところ
- POINT2 クレームとは？
- POINT3 クレーム受付時の注意
- POINT4 クレーム対応の基本
- POINT5 訪問時の注意点
- POINT6 面談・調査・確認の場合の注意点
- POINT7 法的クレーム処理
- POINT8 交渉時の注意点
- POINT9 発生後の対応

第2 顧客・市民とクレーマーの境界線

- POINT10 クレーマーとは
- POINT11 クレームのパターン
- POINT12 見極め上の注意
- POINT13 お客様・市民第一主義・顧客・市民至上主義の呪縛
- POINT14 法的クレーム処理から乖離しない
- POINT15 確定が難しいクレーム
- POINT16 組織風土の醸成
- POINT17 クレーマーを利得させる財源
- POINT18 法的にみたクレーム類型
- POINT19 クレーマーと顧客・市民を見分ける方法(クレーマーの典型行為類型25)

- POINT20 イエローカードの活用
- POINT21 こちらから向こう側が見えない厚い壁を破って出てくる行為
- POINT22 クレーマー認定・排除の根幹
- POINT23 トップや幹部の意識改革

第3 クレーム対応に役立つ平素の心構えと具体的な対応方法

- POINT24 クレーム対応ピラミッドを理解する
- POINT25 「疑いのアンテナ」を張る
- POINT26 コンプライアンスの実践
- POINT27 悪魔の呪文「誠意を示せ」に対しては
- POINT28 「社会的・道義的責任がある」に対しては
- POINT29 「監督官庁(得意先)に圧力をかける」と言われたら
- POINT30 当方にミスがあった→だから仕方がない？
- POINT31 「お宅ならできるはず! こうしてほしい!」との無理難題
- POINT32 「どうせ会社・役所の金で俺の金じゃない!？」
- POINT33 「もうお宅からは買わない!」と言われたら
- POINT34 「トップ・幹部を出せ」、「責任者を出せ」と言われたら
- POINT35 顧客・市民から人としての尊厳を傷つけられたら
- POINT36 無理やり一筆とられた、サインをさせられたら

- POINT37 「自分は善意の顧客・善良な市民」だと思いついておいて人への精神的苦痛について高額慰謝料を請求されたら
- POINT38 「すぐ来い!」などと言われたら
- POINT39 「ミスだ」、「欠陥商品ではないか」などと言われたら
- POINT40 「家の場所も家族の名前も知っているぞ」と言われたら
- POINT41 それでも怖いとき、不安なときは
- POINT42 (不当要求)電話への対応の仕方
- POINT43 クレーマーの具体的な排撃方法
- POINT44 著名クレーマーのリストについて(個人情報保護法)

第4 弁護士の活用、関係機関との連携等

- ～問題がこじれる前に相談～
- POINT46 対クレーマー法律相談での弁護士の回答
- POINT47 弁護士による有効なクレーマー排撃の方法
- POINT48 クレーマー相手よりも簡単な企業・行政対象暴力の排除
- POINT49 警察等関係機関との連携
- POINT50 担当者と会社・役所の情熱

内容見本

顧客・市民至上主義の呪縛下にある担当者は、決して失礼な態度はとりません。不満感情が加わり、早い不満の解消を心掛け、失礼のないようになり、不当要求者・クレーマーとしてレドカードの態度を一挙に一八〇度転換することを勧めます。これには応じられない、お断りですと冷たい態度で対応して、昨日までの温かみで優しく誠意対応が態度に転換されたら、相手のクレーマーはど

クレーマーと相対するときに、企業・役所とその排撃方法」です。

POINT 44  
 クレーマーの具体的排撃方法  
 まずは実践! やれば簡単にで

「顧客とクレーマーの境界線」を25の典型行為類型で明確化。チェックリストとして活用可能!

【資料1】クレーマーの25の行為類型

- 行為類型1 複数部署へのクレーム
- 行為類型2 首長・社長(役員)を出せ、責任者を呼べ、上の者を出せ
- 行為類型3 クレームの中身が次々に変わり、本題が忘れられている
- 行為類型4 対応の悪さをいつまでも指摘。「職員教育」に言及
- 行為類型5 叶いそうにない要求や特別待遇をあえてストレートに主張
- 行為類型6 「文章をよこせ」、「一筆入れる」との請求
- 行為類型7 本部・本社に言う、マスコミ・役所・議員に言う、インターネットに書く、訴えてやる
- 行為類型8 「暴力団に言う」、「街宣させる」、「えせ右翼(えせ同和)団体の役員に言う」、「大会で問題にする」、土下座の強要などの非違行為、犯罪行為
- 行為類型9 「時間はたっぷりある」と執拗な行動
- 行為類型10 自己責任を棚に上げて要求・主張し、企業・役所や他人の責任を追及
- 行為類型11 「以前にもしてもらった」、「知人がしてもらった」、「他社でそうしてる」から「同様にしろ」
- 行為類型12 「そんなこと言っていない(聞いていない)」、「A係長が言った」、「B課長からそう聞いた」。ぎっこんばったん。言わない

申込書

不当要求・クレーマー撃退のポイント50

定価(本体1,300円+税) (コード13102)

貴社の個人情報に関する下記取扱いに同意し、上記のとおり申し込みます。

お取扱者(自署)

(TEL - - )

お届け先住所

団体名

部署名

公用  
 私有

個人情報の取扱いについて 東京法令出版株式会社 個人情報保護管理者 専務取締役  
 ★お客様の個人情報は、契約の履行及び関連製品の案内に利用します。  
 ★本人の同意がある場合又は法令に基づく場合を除き、第三者に提供しません。  
 ★利用目的の達成に必要な範囲内で取扱いの一部を委託することがあります。  
 ★本人からの個人情報の利用目的の通知・開示・内容の訂正・追加又は削除・利用の停止・消去の求めに応じます。  
 ★個人情報に関する照会・お問い合わせ等は、弊社窓口(TEL 026-224-5441、privacy@tokyo-horei.co.jp)までご連絡ください。  
 ★個人情報の提供は任意ですが、提供いただけない場合は、お申込みをお受けできないことがあります。

申込

部

(送料は実費、3部以上はサービス)

平成 年 月 日

この申込書は、このままFAXで下記宛にお送りください。

■申込先

東京法令出版 受注センター  
 〒381-0022 長野市大島3111

FAX 0120-338-923  
 TEL 0120-338-272

(携帯電話からもお申込みできます。)

会社使用欄	団体コード		納品済 請求済 領収済	入力印 チキ タキ
	得意先コード			
在庫	ラベル	〒		