



強固な自社を作るための
戦略的クレーム対策

弁護士 島田 直行

弁護士 島田直行

(山口県弁護士会所属)



山口県下関市出身 京都大学法学部卒業

島田法律事務所所長

弁護士登録後から中小企業の問題に積極的に取り組む。平成22年に島田法律事務所設立後は、「弁護士の仕事は、問題を批評するのではなく解決すること」を標榜し一貫して中小企業の経営者をサポートする。

企業の健全な成長を阻害する悪質クレーマーには、経験とロジックで対応。10年で100件を超える事案もとに悪質クレーマーへの対応を体系化する。依頼者は、一般企業のみならず医療機関など多方面に及ぶ。

なぜ苦しいのか？

道義

風評

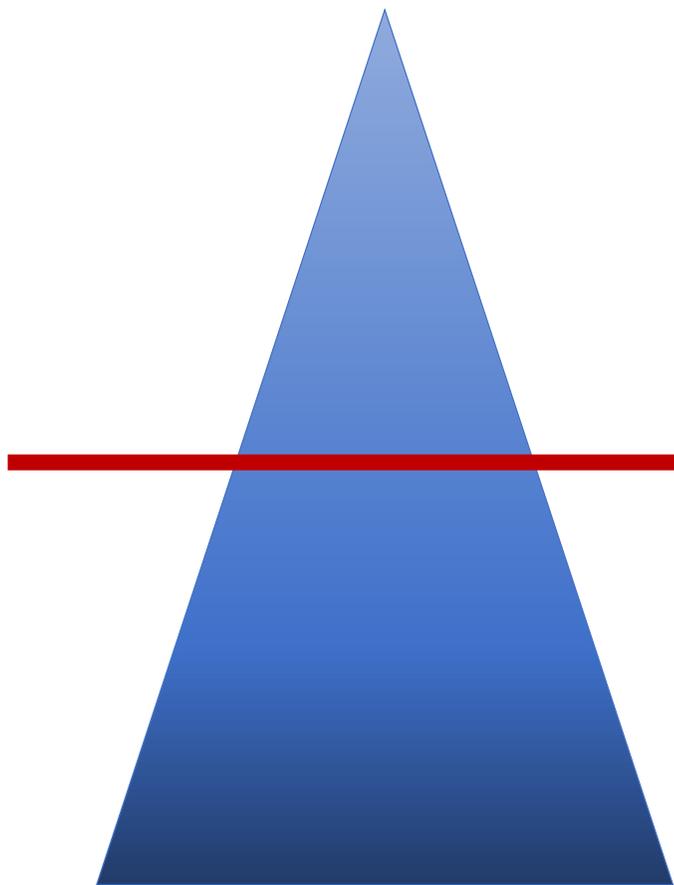
お客様だから . . .

ネット

減収

これが経営者の姿勢

クレームを活用する？



不当なクレーム

妥当なクレーム

- 客観的であること
- 誰でもわかること
- 正解を求めないこと

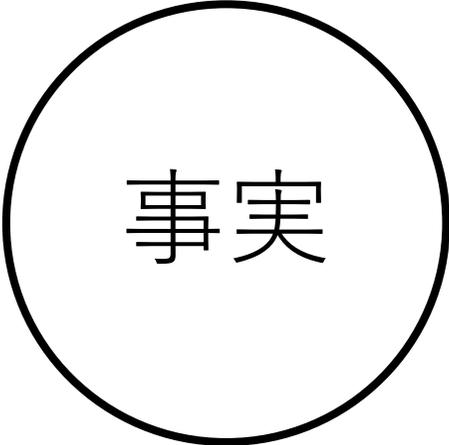
なぜ会うのか？

場所は？

誰が？

- 複数でいく
- 記録をとる
- 持ち帰る

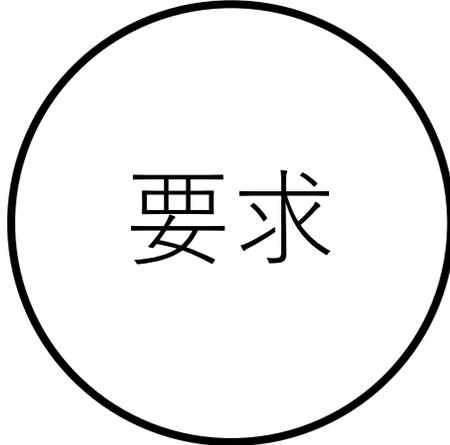
ICレコーダーは必須



事実



評価



要求

恐怖を感じる場合には？

しつこい電話には？

いっそ弁護士にまかせる

警察を呼ぶ

- 威力業務妨害罪（刑法234条）
- 暴行罪（刑法208条）
- 傷害罪（刑法204条）
- 不退去罪（刑法130条）

- マニュアルを作成する
- 「ひとり」にしない
- 相談先を確保する