

30万人のための情報発信マガジン

# BAN 番

令和4(2022)年  
8 August

【都道府県警察紹介SHOW】  
福島県警察

【特集】  
極端気象と  
災害予防

①海水温の上昇が豪雨をもたらす  
極端気象を予測して備えよう

②災害後対策と防災  
災害ボランティアの視点から

③日本の気候変動とその影響  
知っておきたいポイント

【第2特集】  
知られざる東京裁判と  
WGIPの正体



【インタビュー】  
笑い飯 哲夫

BAN 令和4年8月号

## ※ 苦情は宝

※ 怖くない  
※ 抱くれない

※ 犯罪被害にみる苦情事例

第30回

『日本苦情白書から判明したもの』その10  
今回は「解決をしない」という相手への対応方法、「苦情を言いますかⅡ」(犯罪被害者の苦情対応)、「苦情を言いますかⅡ」(犯罪被害者の苦情対応)について紹介します。

メテオエンタテインメント株式会社取締役 兼 苦情カウンセラー 関根 真一

### 解決をしない解決方法

前回は、苦情を言わずに黙って解決をしないという手法があることをご紹介しました。要求を多く含む金額でたがクレームは結果的に何も得ることができないまま暴走しつづけてきました。

苦情対応の一つに、「解決をしない」という手法があることをご紹介しました。これは、相手に対して「解決をしない」という意思表示をすることで、相手側が「解決をしない」ということを理解し、交渉の余地を残すという方法です。

に、相手が必要な補償をせよとしないように、のらりくらりとしながら相手側の主張を聞き、時間経過を待ち、最終的に「解決をしない」という意思表示をすることで、相手側が「解決をしない」ということを理解し、交渉の余地を残すという方法です。

の解決を求めたものを否定しない。相手側の主張を聞き、時間経過を待ち、最終的に「解決をしない」という意思表示をすることで、相手側が「解決をしない」ということを理解し、交渉の余地を残すという方法です。

る可能性もあるため、十分な補償が必要で、問題になりやすい文書は避けてください。

相手の要望に同意できないことを伝えること、電話で解決を求めたことを伝えること、取り次ぎする「声」の苦情を「声」で伝えること、相手の対応は決めたことを繰り返すのみで、解決を急ぐ対応に不利が生じます。

3か月でも半年でも長期間経たず、要求が変わってきても、こちらの回答を待たずにはなりません。

「犯罪被害者」による「一般刑法犯(強盗、殺人、強姦、詐欺など)被害」の男女別結果、平成30年の結果で、男性の一般刑法犯被害は女性のおよそ1.5倍となっていました。男性の方が多く被害を受けていることが、これだけ開きがあることを私たちが「犯罪被害者」に見ると、間違いないように感じられます。

別表 どんな時に苦情を言いますか?

	男	女
①間違いがあった時	18%	25.3%
②相手の知識がない、説明が分からないうち		
③態度が悪い時	8.5%	6.7%
④言葉遣いが悪い時	36.5%	30.6%
⑤いい加減な対応をされた時		
⑥その他		

「犯罪被害者」による「一般刑法犯(強盗、殺人、強姦、詐欺など)被害」の男女別結果、平成30年の結果で、男性の一般刑法犯被害は女性のおよそ1.5倍となっていました。男性の方が多く被害を受けていることが、これだけ開きがあることを私たちが「犯罪被害者」に見ると、間違いないように感じられます。

「犯罪被害者」による「一般刑法犯(強盗、殺人、強姦、詐欺など)被害」の男女別結果、平成30年の結果で、男性の一般刑法犯被害は女性のおよそ1.5倍となっていました。男性の方が多く被害を受けていることが、これだけ開きがあることを私たちが「犯罪被害者」に見ると、間違いないように感じられます。