

# 暴排ニュース

## No.24

平成21年1月29日発行  
(社)石川県建設業協会  
暴力団等対策特別委員会  
076-242-1161

## 悪質クレーマーにご注意！

昨年の12月から1月にかけて道路工事に絡み金銭を要求する  
事案が野々市町や金沢市で3件発生しております。

60歳代男性  
身長155～160cm位  
小太り  
自称 愛知県名古屋市  
在住



### 事例 1

道路工事現場で電柱から伸びた電気コードに足を  
引っ掛けた。  
治療費を出せ。  
ワシはすぐに名古屋に帰らなければならない。  
と申し立てる。



## 悪質クレーマー対策の基本三原則はこれだ

- ・ 先ずクレームの事実を確認する。
- ・ 正当なクレームは誠実に対応する。
- ・ 過度なクレームは拒否し法的に解決する。



### 具体的な対応要領

- ポイント1 有利な場所で対応
- ポイント2 複数で対応を
- ポイント3 相手の確認
- ポイント4 用件、要求の把握
- ポイント5 用件に見合った対応時間
- ポイント6 慎重な言葉の選択
- ポイント7 妥協せず筋を通す。
- ポイント8 詫び状などの書類作成は拒否
- ポイント9 対応内容の記録化
- ポイント10 警察への通報と県民会議への早期相談

先ずは第三者に対  
する現場の安全対  
策を確実に！

速報・ご相談は……お気軽に (社)石川県建設業協会  
今井常務 まで連絡ください 076-242-1161

