

不当要求、過剰請求を見分けるキーワード

時として対応に苦慮するご指摘も、実は特徴的なパターンがあります。以下のような傾向が認められたら、担当者は一人で悩まず組織で対応。専門家に相談ください。

意図	特徴的パターン	よくあるトーク
交渉の主導権を握る	対応を急がせる。準備、判断をさせない	「今すぐ来い」「2日で結果を出せ」
	第三者の関係先を巻き込んで動かそうとする。	「おたくらが誠意を見せなければ、関係しているあちらの会社の方で誠意を見せてもらうしかないな。」
	責任者による対応を持ち出し、譲歩を引き出す	「おまえじゃ話にならないから上のものを出せ。社長が出てくるまで待たせてもらう。」
	対応の悪さをつき、こちらの不備を認めさせ交渉を有利に運ぶ	「対応者の態度が悪い。連絡が悪い。」 「段取りに不備がある。時間がかかりすぎる。」
揺さぶりをかける、圧力をかける	調査より補償を求める	「おなかを壊して仕事に支障がでた。精神的ダメージも受けた。補償しろ」「これだけ手間を取らせたことを保証しろ」
	企業姿勢・誠意を問う。抗弁しにくいフレーズで攻撃する	「おたくの対応は迷惑をかけて謝ればおわりか」「俺の顔が立つようにしろ」「俺の気持ちが済むようにしろ」
	個人攻撃・威嚇・恫喝	「お前は馬鹿か」「俺を馬鹿にするのか」「子供はいくつだ」「書面にサインしろ」
	公的機関示唆、SNS示唆	「マスコミ、消費者センター、保健所に持ち込むぞ」「SNSで拡散させるぞ。」
対応を継続・長期化させる	調査に対する不満、再調査指示	「こんな調査報告では納得できない。この説明ではわからない」「成分分析をもっと詳細にやり直せ」
	宿題を出して対応を継続させる	「それで、今後何をしてくれるのか考えて来い」「まあ、どうするか良く考えて、また連絡してくれ」