

# 第6章

## 苦情対応と遺失物の取扱い

### 第1節 料飲サービスにおける不満・苦情

#### 1 お客の不満・苦情の実際と影響

料飲サービスでは誰でもミスをしたり、不慮の事故を起こしたり、場合によってはお客の期待や要望とかけ離れた対応をしてしまうことがある。こうしたことがお客に感情的ダメージや実質的損害などを与え、不満や苦情の発生となって表れる。しかし実際に表立って不満や苦情として申し出てくる確率は、想像以上に少ない。ということは、たとえ不満や苦情があっても我慢しているか、諦めているかのどちらかである。それは裏返せば、沈黙している不満客、苦情客が潜在的に多いという結果でもある。問題が発生したとき大切なことは、まず必要な応急処置を行うとともに事実を上司に素早く知らせることである。そしてお客への心からの謝罪と、修復や解決に至るまで誠意を持った対応が重要となる。

考慮すべきことの第一は、発生した問題に対し、起こる前の状態にどのように戻すかということである。一端問題が起きる前の段階まで修復し、そののち解決に全力を挙げるというステップを踏む。そしてお客の不満や苦情を解決し、信頼を再び回復する機会を得るために、次のことを念頭に入れ対応することが必要である。

- ・何が原因なのか  
⇒ 真の問題は何か。
- ・自分の問題として修復・解決にあたる  
⇒ 自分の職場・担当以外のことでもお客から申し出があったときは、自分の問題として捉える。
- ・お客に「さすが」と思わせる初期対応  
⇒ 問題の修復・解決に全力で取り組む姿勢と行動を取る。
- ・問題の深刻さに対応する  
⇒ 問題の深刻度に配慮した対応を行う。

お客の不満や苦情はそれだけを捉えると、なんとかその場を処理できればという考え方に陥りやすいが、対応や処理のしかた次第では、問題がさらに広がる可能性を秘めている。

もっとも恐れることは、お客が二度と来店しなくなることである。それにより収益にも影響を与えることになるからである。

## 2 苦情対応の基本

不満や苦情に対し、どのように対応したらよいか、以下にいくつかポイントをあげる。

### (1) 「傾聴」する

傾聴とは“相手の話を聞き漏らさないように、熱心に聞く”という意味である。まずお客の話や言い分をしっかりと聴く、という姿勢と態度が大切である。決して言い訳や言い逃れをしてはいけない。

### (2) 謝罪と誠意の表現

お詫びをするときの姿勢や態度、言葉の表現をていねいに気持ちを込めて行う。その振る舞いのひとつひとつが誠実でなければならない。

### (3) メモを取る

お客の話の状況を正確に把握するためにメモを取るようにする。これが後に対応する上で、役立つことにもなる。

### (4) 質問をし、状況を的確に把握する

起こった問題の状況や原因について、自分勝手に判断して釈明することは問題をさらに深刻にさせることになる。どのような状況であったのか、不明な点は質問して的確に把握することが大切である。

### (5) 共感の投げかけ

問題をお客の立場で考え、対応することが信頼感を与える。

### (6) 時間が優先

問題の修復と解決にとって重要なことは、素早い対応である。お客は時間がかかればかかるほど、自分が大切に扱われていないと感じるのである。

### (7) 目の前で手配する

お客を一人にしないこと。誰かが付き添うか、目の前で見えるかたちで対応することは、お客に安心感を与える。

### (8) 館（店）内処理の原則

お客の不満、苦情はつとめて館（店）内で修復、解決できるように取り組む。自宅や仕事先まで悪い気分や印象を極力持ち帰らせないようにする。

## (9) フォローアップ

発生した問題への適切な対応処置を通じて、お客から信頼感や安心感を得ることにより、自店のファンになっていただくことが大切である。そのために場合によっては事後改めてお詫びをする。

### 3 苦情の原因と対応事例

レストランでの料飲サービスをはじめとする、お客の苦情の原因にはさまざまなものがある。そのケースや対象別について、大まかに分類すると次のようなことがある。

- 1) 施設設備に関すること（インテリア、動線、駐車場、照明（度）、室内空調、身障者・高齢者対応設備など）
- 2) 清掃、整備に関すること（家具、食器、備品等の汚損や破損、清掃状態など）
- 3) 食品衛生（不衛生、異物混入、食中毒など）
- 4) スタッフの身だしなみ（ユニフォーム、身だしなみなどの不潔さ、センスなど）
- 5) 料理、飲物等商品（味覚、温度、調理のしかた、盛り付け、時間、提供方法など）
- 6) サービスに関すること（姿勢・態度、サービスのしかた、商品知識、言葉遣い、粗相、タイミング、電話対応、計算間違いなど）
- 7) 価格について（メニュー単価、価格設定など）
- 8) 対応方針に関すること（営業規則、組織対応、苦情対応・処理、事故処置、販売のしかたなど）

これらの苦情の対応・処理は一律ではなく、その原因と背景そして何よりもお客の心情を十分把握理解した上で、適切な対応行動をすることになる。次にレストランの料飲サービスを通じて起こる、比較的頻度の高い苦情について解説する。

#### a) 料飲サービスの遅延

注文を受けてから提供するまで時間がかかり、お客から「時間に間に合わない」「大事な用件に遅れた」などという苦情である。料理や飲物は注文後、何分でサービスしなければならないということは、契約として取り決めてはいない。相当な時間内というほかないが、もしあらかじめ長時間を要すると分かっている場合、注文時にその旨告げておくべきである。しかしはなはだしく遅れた（店側の手違いなどにより）ために、お客に迷惑をかけた場合は、店側は契約の履行遅滞として法的な対象となり得ることもある。

#### b) 注文と現品の相違

「私はAという料理を注文したのに、Bを持ってきた」「いや、お客様はBとおっしゃいました」というケースである。これはお客が言ったか、言わなかったかという水掛け論になる。法的にはお客に立証責任があるわけ（現状を否定するのであるから）だが、営業的には店側が弱い立場である。こうしたトラブルを避けるため、サービススタッフは必ず注文の復唱、確認を行うことが大切である。また、サンプルケースと実物とのちがいが（たとえば実物の内容の分量など）による苦情であるとか、外国人の食事の際、朝食のゆで卵の注文が「これは3分間のゆで卵ではない」、またステーキの焼き加減が「注文した通りではない」といったケースが出てくる。サンプルケースとあまり格差が大きいと、契約違反（店側の債務不履行）になりかねない。調理のしかたについては、美味しい、まずいということに似て、ある程度までは主観の間

題であるといえる。ただし店側は営業の見地からお客様の言い分を聞き入れ、手直しを行うか、現品の作り直しをすることが多い。

#### c) サービス中の粗相

サービススタッフがお客様の肩越しに差し出したドレッシングやコーヒーなどが接触して衣服に掛けてしまう例は少なくない。不注意が主な原因であるが、なかにはお客様が急に体を動かすことにより起こることもある。前者の場合、サービス側の過失として、損害賠償の責任が生じる。それにはいくつかの方法が考えられる。店側で洗濯して返す、お客様が洗濯しその代金を店側で負担する、そして洗濯しても汚れやシミが落ちない場合その分を金銭で補う、という3つの方法がある。これらの最終的な判断は、お客様の意向も聞いた上で行うことが大切となる。

#### d) 料理に異物混入

異物混入とは、料理や飲物の中に毛髪や昆虫、また食器の破片などが混じっていることをいう。これに関してはすべてレストラン側の過失である。当然、もう一度作り直したり、取り替える必要がある。しかし気付かずに食べてしまい、それによってたとえば硬いもので歯が欠けたとか、ガラス片で唇を切るといった場合は、治療費を負担することになる。異物混入の発生件数が減少しない理由のひとつには、対応策が、お客様へのお詫びなど直接的な対応に終始する結果、本来しなければならない再発防止策の検討にまで至らないため、繰り返してしまうことがあげられる。

#### e) 食中毒

食中毒は対象物を摂取後、すぐに症状が出るものから、数日間潜伏の後発生するものまである。いずれにしても、お客様の申し出に際し、特に第一報は細心の注意を払って対応することが大切である。これらの事故によるホテルやレストランの経営にまで及ぶ、壊滅的ダメージの事例は枚挙にいとまがない。そのために料飲サービススタッフは、食品はもとより職場環境を常に清潔に保つと共に、常日頃からの頻繁な手洗いの励行が不可欠となる。

## 第2節 好ましくないお客への対応

### 1 迷惑行為を行うお客への対応

ホテルやレストランでは、毎日さまざまなお客を迎えサービスを提供することから、ときには好ましくないと思われるお客の行動や状況に遭遇するときがある。そのような場面においても、あくまでお客であるとの基本認識に立って対応することが必要となる。ただし、レストランの営業上への妨害行為や無謀または不審な行動、また他のお客への迷惑行為等を行う人がいる場合、会社や店として毅然とした対応を行うことは当然である。ケースによっては、賠償や法的措置にいたることもある。こうした場合は、上司や責任者に判断をゆだねて解決を図ることになる。

### 2 長時間ねばるお客

コーヒー1杯で長時間ねばられるお客は困りものである。入店にあたり、飲食時間に明約はないから、お客は長時間滞留しようとする勝手である、とはいえない。「飲食とそれに伴う雑談に必要とする時間」という黙約がお客と店の間に成立しているから見なければならぬ。

もし店内がお客で込んでくれば、スタッフ（できれば主任級）が、

- ① 空容器を片付けて「ほかにご注文はありませんか」と聞くか、
  - ② お客に口頭で「お客様が混んで参りましたので」と告げるか、
- などにより退席を促すほかはない。

それでもお客が応じなければ、民法第198条の占有妨害または同第709条の不法行為に該当する理屈であるが、そのような大げさな措置はとれない。ただお客に退去してもらう口実には利用できるかもしれない。

### 3 社長を出せと怒鳴るお客

些細なことで機嫌を損ない、スタッフの話聞かず、大声を出すお客がいる。店としてはなるべく事を荒立てずに収めたいところだが、中には言いがかりを付けて自己を顕示するのが目当てらしく、「社長を出せ」と怒鳴る。「この店舗のことは私に任されているので」というマネージャーの言葉には耳も貸さない。店も迷惑であり、他のお客にも不快を与える。

言いがかりを付ける相手に対しては、それが本来は良客であるのか、それとも悪客であるのかを見分けることが必要である。良客なら、むしろ社長が出て解決するのが至当であり（それにより事後得意客となった例もある）、悪客ならなるべく上の者を出ない方がよい。上の者が出るほど、相手方の要求は大きくなりがちだ。

相手が悪質で手に負えぬ場合は「私共では解決いたしかねますので、警察の意見も伺ってみますから、しばらくお待ち下さい」といったところ、早々に引き上げていった例もあるという。店の評判を気にして警察沙汰などにしたくないのが店側の心理であるが、相手によっては、座することなく、それを持ち出した方がよい場合がある。

## 4 スkipパー、その他

お客の中には「支払いは後で」といって、立ち去ろうとする者がいる。得意先や常連でない限り、支払いの意思なくして飲食する者は、Skipパー（無銭飲食者）と判断してよい。詐欺の現行犯として、店側の手でその者を捕えて（刑事訴訟法第213条）、警察官に引き渡せばよい（同第214条）。この場合も店側の民事上の賠償請求権は当然残る。

しかしそれでは暴力沙汰を誘致するおそれがあるという場合は、相手に、支払の金額、期日、場所（飲食は原則として持参債務であるから、お客が店に支払いに来ること）を明記の上、署名捺印した一札を取っておくしかないが、その場合偽名でごまかされないために、運転免許証などで確認しておくことが必要である。相手から腕時計などの持ち物を担保に取っておく方法もある。相手に同行して家まで取り立てに行く、いわゆる「つけ馬」も、金額や住所によっては考えられなくもない。

よく問題になるのが、会社、団体などの会食で、事前に打合わせに来た幹事の飲食、または事後の二次会の世話人の飲食の費用の負担である。こうした場合は、はっきりと「これは全体の会食の費用に加算してよろしいのですか」と念を押して、そのグループの主だった人から、その旨書き添えた名刺を受け取っておくのがよい。

小切手は、得意先（常連）や有名会社のものは、もちろん現金と同一視してよいが、初めてのお客の振り出す個人小切手（パーソナル・チェック）に対しては、まず「現金またはクレジットカードをお願いします」と断り、それでも現金の持ち合わせがなければ、致し方なく小切手でも受け取っておくよりほかはない。ただしお客が振り出すのが先日付であるときはその日付の日まで当座預金が不足している疑いがあり、その後の入金にも確実性が危ぶまれるから、その場で経理係に連絡して、その処理に任すべきである（これ以上はサービススタッフの任務とはいえない）。

## 5 受容の拒否

### （1）旅館業法の規定

ホテルや旅館にあっては、次の場合を除き、お客の宿泊を拒んではならないと、旅館業法第5条で規定されている。

- ① 伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき。
- ② とばく、その他の違法行為または風紀を乱す行為をするおそれのあるとき。
- ③ 宿泊施設に余裕がないときその他都道府県が条例で定める事由があるとき。

条例では、「泥酔者等で他の客に迷惑を及ぼすおそれのあるとき。」（東京都条例の例）などと定めたものが多い。

しかし飲食業に関し定められた食品衛生法には、これに類する規定がないため、飲食店では自己の判断によってお客の受け入れを拒否することができる。といっても、正当な理由なくしてある人の飲食を拒めば、不当差別、人権侵害などの問題を生じ、民法第710条の「精神的損害に対する慰謝料」の対象となることもあり得る。ただ、上記旅館業法の宿泊拒否事由を参考として、伝染病患者、泥酔者、暴力者、それに不潔な

服装の者やペットとはいえない程度の動物を携行した者の入店を拒むことは差し支えなく、むしろ拒むべきであろう。

## (2) 障害者差別解消法の規定

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下「障害者差別解消法」という）が平成28年4月に定められた。

障害者差別解消法は、行政機関等や民間事業者に対し、障害を理由とする不当な差別的取扱いを禁止し、本人の求めに応じて合理的な配慮を行うことを義務付けている。なお民間事業者における合理的な配慮の提供は努力義務としている。

不当な差別的取扱いとは、障害を理由として、正当な理由なく、サービスの提供を拒否したり、制限したり、条件を付けたりするような行為をいい、「障害者だから」と特別扱いをするのではなく、まずは接遇の基本に立ち返り、丁寧な対応を心がけることが求められる。

※ 本人が「ヘルプマーク」や「ヘルプカード」を持っているときは、書かれた内容を確認し、必要な支援や緊急連絡先への連絡を行う。

### 1) 飲食店などにおける事例

- ・ 身体障害者補助犬の同伴を拒否する。
- ・ 保護者、介助者の同伴を条件とする。

⇒ × 不当な差別的取扱い

- ・ エレベーターがない施設の上下階に移動する際、マンパワーで移動をサポートする。
- ・ ホワイトボードを活用する、盲ろう者の手のひらに書く（手書き文字）など、コミュニケーションにおいて工夫する。
- ・ メニューを分かりやすく説明したり、写真を活用したりする。
- ・ 食券販売機の利用が難しい場合、操作を手伝ったり、希望するメニューを伺う。

⇒ ○ 合理的な配慮

「身体障害者補助犬」は、目や耳や手足に障害のある方の生活をお手伝いする、「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」のことで、身体障害者補助犬法に基づき認定された特別な訓練を受けた犬である。

- ① 盲導犬：ハーネス（胴輪）をつけて目の見えない人、見えにくい人が街なかを安全に歩けるようにサポートする。
- ② 介助犬：手や足に障害のある方の日常生活動作をサポートする。
- ③ 聴導犬：音が聞こえない、聞こえにくい人に、生活の中の必要な音を知らせる。

「身体障害者補助犬法」で補助犬の同伴を受け入れるよう義務付けられている場所は、公共施設や公共交通機関の他、不特定かつ多数の人が利用する商業施設、飲食店、病院、ホテルなどである。

## 2) 補助犬受け入れに関して

補助犬は、ユーザーの指示に従い待機することができるので、特別な設備は必要ない。また、補助犬の同伴を受け入れる際に他のお客から苦情がある場合は、「身体障害者補助犬法」で受け入れ義務があること、補助犬の行動や健康の管理はユーザーが責任をもって行っていることを説明し、理解を求める。

なお、補助犬が通路をふさいだり、周りのにおいを嗅ぎ回ったり、その他、不都合な行動がある場合は、補助犬ユーザーに事実を伝える。



## 第3節 遺失物の取扱い

### 1 遺失物の取扱い

レストランではときとしてお客が忘れ物や、落し物をする場合がある。営業中であれば比較的見つけることはたやすいが、営業終了後や数日後に申し出てくることがある。このような場合分かっていたら問題はなく、直ちにお客へ送るか、来店の意思を確認する。不明なときは隅々まで細かく探し出すことになる。この場合電話による問い合わせが多いので、最初にお客から連絡を受けたスタッフは、その状況について詳細をしっかりと確認する（いつ、どこの場所で、どのようなもの、その特徴など）ことが大切となる。安易な返答のしかたは避け、万一不明の際は、十分確認した上で折り返し連絡する。お客の落し物や忘れ物は、たとえ不要と思われるものでもいつ連絡が入るか分からないので、ものによっては数ヶ月から1年程度保管しておくことが必要である。こうしたことが、ホテルやレストランの信頼への基準となっていく。

### 2 法的な義務と管理

遺失物とは占有者の意思に基づかないでその所持を離れたもので、一般的には落し物、忘れ物という。落し物や忘れ物をした人を遺失者、遺失物を拾った人を拾得者、拾ったものを拾得物（遺失物）という。

平成19年12月10日に遺失物法が改正され、遺失場所を問わず拾得物を発見することができる仕組みの構築、社会・経済情勢の変化や物件の種類に応じた合理的な拾得物の取扱いの規定、そして施設占有者の負担軽減が整備された。

#### 具体的な取扱い例

- ① 警察署に拾得物が届けられた場合の保管期間は3か月（落とし主が落とし物を探せる期間も3か月）。
- ② 拾い主による落し物の引き取り期間は、権利が発生してから2か月。
- ③ 落とし物などの情報をインターネットで探すことができる。
- ④ 携帯電話やカードなど、個人情報が入ったものは、拾い主はその落とし物をもらう権利がない。
- ⑤ 一定の公共交通機関及び都道府県公安委員会から指定を受けた施設の占有者（特例施設占有者）は、2週間以内に拾ったものに関する事項を警察に届けることで、自ら保管できる。
- ⑥ 特例施設占有者は傘や衣類など大量、安価な物などを、2週間の保管の後、売却することができる。

ここでは忘れ物、落し物がホテル等の施設内で発生した場合についての法的な義務と管理を記す。

#### お客（拾得者）が施設内で落し物や忘れ物を拾った場合

拾得者は、拾得の時から24時間以内に施設占有者に届けなければ拾得物件に関する権利を失う。施設側に届けられたら、お金や物品の確認は拾得者の面前で行い、拾得物に関する権利（請求権：届けるために要した費用 報労金：5～20%を拾得者と施設占有者で折半 所有権：遺失者が判明しない場合拾得者が所有権を取得する）を取得するか放棄するかを確認する。権利を取得する場合、必要事項を記載した書面（預かり証）を交付する。拾得者が判明した場合遺失物を返還するとともに、拾得者への報労金についての話し合いをしてもらう（返還した日から1月以内）。

遺失者が現れなかった場合、民法第240条の定めにより3か月を経て拾得物を取得する。なお、拾得物の受け取りは2か月以内と定められており、これを過ぎると権利を失う。なお、放棄した場合は施設の帰属となる。

#### 従業員が拾った場合

拾得物の権利は施設占有者であり、施設占有者の代理人、使用人その他従業員は権利を有さない。

遺失者が現れなかった場合、特例施設占有者は2週間以内に、その他の施設は1週間以内に拾得物に関する届け出をするとともに自ら保管する。

ただし、禁制品及び政令で定める高額な物件（10万円以上あるいは10万円以上とみなされる物件）にあつてはどちらの施設も1週間以内に届け出なければならない。