司　法　書　士
土地家屋調査士
の
クレーム対応学

苦情･クレーム対応アドバイザー　関根眞一

言葉が生かす社会

- 人だけが言葉を使い会話が出来る。
- 動物にも食欲・性欲はある。
  人は、それ以外に様々な欲望がある
- 何事も、対話で解決をしたい。動物は争いで解決
- 多くのトラブルは、調停で解決できるが、片方の
  不満足で、決裂することもある
- 裁判外紛争解決手続（ADR）という手段
  ⇒ 解決できない場合は、決着をつける裁判に至る
- 世界の、最悪のトラブルは戦争に至る
  〈ウクライナ・イラク共に内戦〉

1

調停で収まること

全体：多業務の一部を表示

- 争議になった時が、調停資格者の役立ちの場
- 司法書士
  権利に関する登記、供託および訴訟等に関する手続
- 土地家屋調査士
  土地の調査、測量、境界線は、最も慎重を期す業務、
  筆界特定制度による紛争解決 （公図287万枚）
  - 弁護士
    内容が多岐、得意・不得意分野が生じる、正悪の両方に付く
  - 行政書士
    行政機関への書類提出の作成、手続きの代理
    過払い金の払い戻しの金額、人数の宣伝は、気分悪い

2

司法書士と土地家屋調査士

- 司法書士は先生？

  試験合格後の変化は、医者と教師と同じ。
仕事はどうか？人口の減少で減る傾向にある。
HP等で告知、口コミで人を探すキャリア10年が必要。信頼を得るまでは、実績で紹介依頼が増えること

- 土地家屋調査士は、

  比較的年齢が高く、現場を経験している。
しかも、土地は無くならないので仕事は付いて回る。
高齢化社会を迎え土地の整理は増える。
問題は多様化するだろう

3

日本の行方
と
苦情・クレームの変化

日本の先行きを懸念する－Ⅰ

- 完全に手遅れになった少子高齢化の対応
- 現実になっている、医師数の計画減少と病院縮小で医療費の減少を乗り切りたいが、その前に制度の崩壊もある
- 見捨てられる高齢者、しかし、高齢化の下降には、まだ30年近くかかる
- 高齢者に掛かる税金と子どもに掛ける税金比率は、10：1
- 高齢者の悲劇　病院ベッド数、介護施設の不足で自宅療養、薬をもらいに行けない人が多数。独居から孤独死へ（すでに都会でも現実化してきている）
- 残念だが、打つ手は何もない。あるとすれば移民受け入れ。しかし、移民を受け入れる体制や感覚は日本人には少ない

4

2025年問題は　この10年、そしてオリンピック終了後から大騒ぎになる

- 高齢化
  人口の20%が後期高齢者。
  無為無策で社会保障の破綻、際限ない増税。
  この10年で人口が700万人減ります。生産年齢が7000万人に落ち込む中、65歳以上は3500万人になります
- 認知症
  現時点で軽度を含めると820万人、2025年には1．5倍、傾向加速。国民10人に1人がボケている
- 医療費
  2025年にはパンクする。
  厚労省総額54兆円、現在より12兆円増
- 年　金
  2025年でも制度は存在、内実「破綻同然」の水準まで落ちる
  厚労省の予測は夢物語。
  2030年には枯渇
- 消費税
  1%のアップでは2兆円の増収にしかならない







5

平均寿命と健康寿命

- 平均寿命、2014年 女性 86.30歳 世界 1位
  男性 79.55歳 世界 1位
- 健康寿命は、 厚労省発表
  女性 73.62歳
  男性 70.42歳
- この差は、 女性 12.68年
  男性　9.13年
- 寝たきり高齢者の、死亡1年前の医療経費
  平均は、210万円以上掛かると言われています



6

日本の先行きを懸念する－Ⅱ

- 質問：「教師を尊敬しているか」
  世界20ヶ国の青少年に、韓国・アメリカ・EUは80%、日本は僅か21%で最下位、しかも、19位の国でも70%であった。
- 質問：「親を尊敬するか」
  世界の平均は83%であるのに対し、日本は何と25%である。
- 質問：「高校生の自己評価」
  日本の66%が自分はだめな人間だと思っている。その割合は、アメリカでは22%、中国に至っては僅か13%である。

原因はいろいろ考えられるが、戦後60年の教育の中で、人間としての真のあるべき姿を大人や先生が十分に教え、示してこなかったからではないか。⇒「学校問題」につながる

産経新聞H22年3月22日　筑波大名誉教授　村上 和雄氏

7

苦情と時代性

- 時代の変化より早い、苦情の変化
  「言った者勝ち」、と言う風習がじわじわと定着してきている
  ⇒ 受ける側の不勉強（弱体）に原因がある
- 少子化時代、モノが回転しない（売れない）、消費者有利な現象全ての業態が縮小化していく、百貨店（大阪伊勢丹・三越）、製造業、学校（小学校の統合）、葬儀産業のみ好調は寂しい
- 二極化する貧富の差
  先代の継承（二・三代目）、贅沢をしない新経営者は残る
  為政者には、いつまでも続く裏金と癒着、ここにも議員削減がある一般庶民は、物価が上がり、消費税に苦しみ、余裕がなくなった

※これらが苦情背景の「裏原因」となる

8

卑怯な苦情通報 （組織へ）

- 苦情の対応不満が、会員の法人にくる
- 狙いは、事を大きくし、個人活動の妨害を狙う
  （この企業では、よく行われること）
- 法人の会員責任は、会がどこまで支援するのか
  （基本は自己責任）
- 会員の、対応レベル向上の研修会を実施
- 会員間の情報共有（失敗、反省、対策）
- ADRの再認識

9

現実のトラブルに、欠けているもの

- 伝えなければいけないものが、伝わっていない
「言った」、「聞いてない」が苦情の最大原因
- 口約束が後にこじれる、書面は重すぎるが録音は可能（無断も可能）
- 言い辛いことをはっきり伝えていない（経費等）
- ADRは時代の要請、変人みたいに見られるが、高度のテクニックが必要で、自己成長の糧
- 説明よりも、相手の依頼を細部まで聞く

10

苦情・クレーム
を
正しく理解する

苦情の怖さ

- 予告なく起こる(来る)ことで対応に戸惑う
  (予測できるものは、事前対策を打つべき)
- 知人でも、怒りの表情や言葉は今までと別人
- 実能力(判断力)が混乱する
- 抵抗対応・誤対応・金銭要求・恐喝
- 恐喝からの身の安全・不祥事は経営危機
- 対応が長引くと、精神的苦痛(疲労)
- 相談が出来る(解決力をもつ)人を組織外にもつ
  (的確な判断をする組織・人物の確保)

11

一般の苦情対応の基本知識

- 苦情は不満、予則外から生じる
- 「言いたくは無いが・・」抗議、その裏では、
  頼りにしている
- 相手の心理・真意を見抜く
- コミュニケーションを密にする
- 語彙の活用で穏やかに対話
- 「機微」・「機転」・「間」、が生命線
- 双方の理解を目指す、譲る精神をインプット

12

1. 苦情対応力とは

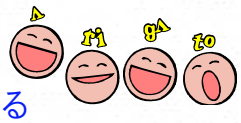
1. 相手の怒りを知り、短時間で満足に切り替える行為（相手の不満を取り除く行為）
2. 成功は、『相手が満足する』、こと
3. もっと良いのは、苦情を言う前より、両者の信頼関係が深まること
4. 初期対応が重要。初期対応とは？
   印象の良い会話、誠意を持った対応から
5. 失敗は、客の信用を失うことである

13

2. 苦情対応の原則

① 傾聴　② 肯定（相槌）

③ 迅速　④ 誠意　⑤ 正確



- 話術（力）の基本は、語彙の多さと活用にある
- 肯定とは、相手の申し出を信じることで、認めることとは違う
- 迅速とは、嫌な思いは、申し入れ以前に発生していると知ることである
- 誠意とは、「正直」なことを指す
- 正確とは、細かな部分を間違いなく記録することである

14

3. 対応の七つの基本

〔苦情対応の常識〕

① こちらに非があれば、真摯な態度で謝罪をする

② お客様の申し出は、感情を抑え素直 に聞く

③ 正確にメモを取る

④ 説明は、慌てず冷静に考えて行う

⑤ 必ず現場を確認する(触診・検視⇒安心)

⑥ 一般の苦情客を、クレーマーに仕立てない

⑦ 常に、「お客様から学ぶ」気持ちを持つこと

15

4. 過去の苦情実例 (体験談 ＝ 応用してください)

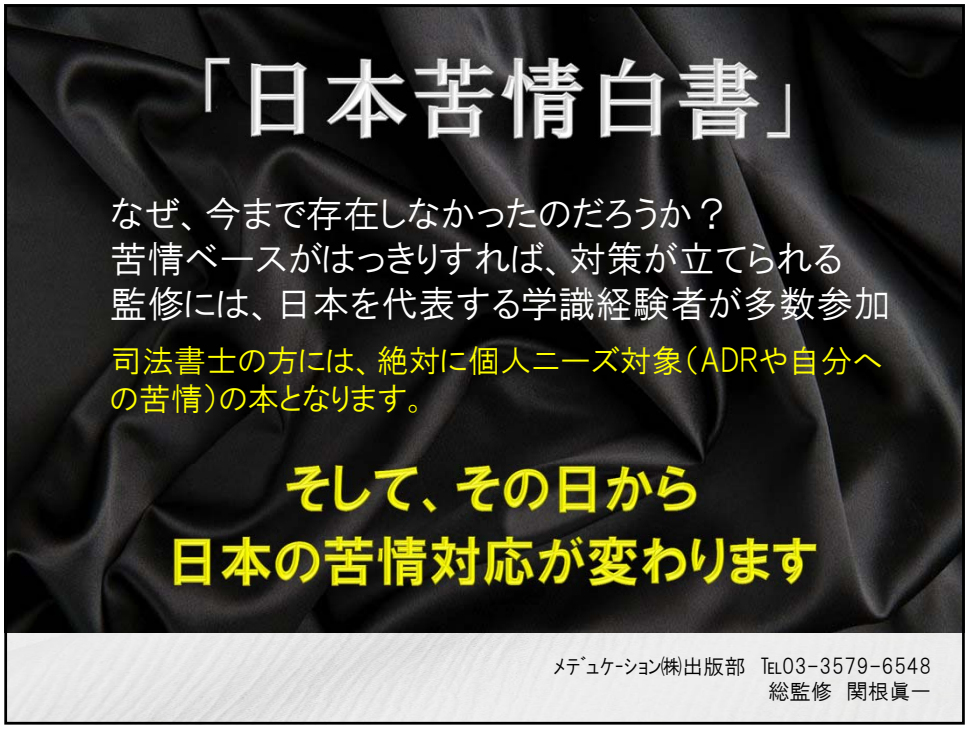
- その筋の初対面会話 (富士の裾野がいいか、海の底がいいか、自分で決めろ) この対応の返事は
- 「賞味期限」専門クレーマー
- やくざ、新聞開拓業者 《月報司法書士09年10月号》
- 切り花が3日で枯れた？
- 眉毛、剃り事件(美容院)
- インプラント埋入の苦情 (他の歯科医師が横槍)

16

5. 苦情対応時の相槌

- とても参考になります。勉強になります（ました）
- 全く気付きませんでした、ありがとうございます
- 貴重なご意見として、徹底させていただきます
- そんな対応が現場であったのですか，申しわけございません
- 上司に報告して改善に着手したいと思います（致します）
- お話をお聞かせていただいただけでも、感謝を申し上げます
- 今後も、どうかよろしくご指導をお願い申し上げます
- 指導力のなさを痛感いたしております
- 甘えが原因だと思います、今後十分気をつけます
- まだまだ、勉強不足でした

17



「日本苦情白書」の分析から

- 苦情の基礎として、絶対に必要なもの（分析集）
- 武器として手元に置き、どう対応に使うか
- 苦情のベースを知らずには、解決の出口が見えない
- 初対面での、活用に効果大
- 第一章が東京都教育庁で教育分野の手引に掲載



発刊は2009年7月、日本が変わった

＝「日本苦情白書」の編集録 ＝

- 日本初・大掛かりな苦情心理調査
- アンケート件数 5,059件
- 苦情質問　14問を詳細分析・グラフ化
- 日本の苦情の実態を明らかにする
- 職業別、総合と職業別の比較（8職域）
  教育・行政・福祉・病院・歯科・金融・流通・一般企業
- 性別・年代別・勤続年数別・大阪＆東京

編集内容と講演特別価格

【基礎編】

- 総合は、5,059人の意見です。3領域、8職域の分析を確認してください

【異領域比較編】

- 総合と8職域の比較
- 総合と単職域の比較
- 苦情頻度の結果と比較
- 東京と大阪の比較

定価　88,000円
講演特別価格あります
メデュケーション㈱出版部

14の質問

1. 自分の職場では、苦情が増えていると思いますか
2. 何がその原因だと思いますか
3. 対応で一番困ることは、何ですか
4. 職場で「苦情」を言われたとき、まず最初に何を考えますか
5. 自分では、苦情の対応が得意だと思いますか
6. 苦情で怒鳴られたとき、対応が変わりますか
7. この頃、イラつくことが多いですか
8. 近頃、苦情をいう機会が増えましたか
9. どんな時、苦情を言いますか
10. 苦情対応の際、納得できる時はどんな場合ですか
11. 「誠意」とは、何だと思いますか
12. 苦情の対応には、意思の疎通（コミュニケーション）が必要だと感じますか
13. 苦情対応の説明時、言葉のボキャブラリーが大切だと感じますか
14. あなたは、いやな思いをした時、何回に一回の割合で苦情を言いますか

読み方･使用法･活用法

【使用法】
- 読者の関連する領域･職域の苦情感覚をご覧ください
- 総合との比較は、そのものであり、他職域と比較する場合、相手の職域状況をよく理解した上で、参考にしてください
- 総合と個別職域の比較は、十分な検討をしてください

【活用法】
- 苦情を申し入れた人物がある程度想像できることで、初対面時から「行き当たりばったり」の対応と違い、解決の時間が短縮できます
- 全体との比較で、自職域の弱点が判明、教育研修や対応手法が確立できます。

雑誌に引用　東京都教育委員会　文科省学校問題研究会
分析出版　ダイヤモンド社（10年3月11日発売）

分析結果

- 人は嫌な思いを平均、4.63回した時に、一度文句を言う
- 年代別では、60代が最高比率を示す
- 職業別では、「行政職」が一番苦情を言う
- 関西と関東の差は人間味
- ギャップが一番あるのは教師だが、気づいていないのも教師
- 行政職も同様

「日本苦情白書」から見えた行政の実態

	総　合	行　政	8色域内行政順位他
■ 1 問　苦情が増えているか	39. 7%	41. 1%	④
■ 2 問　原因は配慮不足	50. 3%	42. 7%	⑦
■ 3 問　説明を聞かない	29. 1%	31. 8%	③　上からものを
■ 4 問　いやだな、面倒だ	32. 8%	33. 8%	③
■ 5 問　対応は不得意	32. 3%	30. 3%	⑤
■ 6 問　怒鳴りには反発	10. 8%	10. 8%	③
■ 7 問　いらつきが多い	20. 5%	14. 9%	⑧　少ない
■ 8 問　苦情を言う事が多い	12. 7%	8. 6%	⑦
■ 11 問　相手を許す･正直	26. 2%	23. 6%	⑥
■ 12 問　ｺﾐﾆｭｹｰｼｮﾝ必要	57. 7%	47. 1%	⑧　意識が無い
■ 13 問　ﾎﾞｷｬﾌﾞﾗﾘｰ必要	86. 1%	79. 8%	⑦　丁寧心欠如

関東と関西の差はなにか？「誠意」とは何か

			関　東	関　西	
	1 問	苦情が増えているか	24.1%	9.1%	女性
	2 問	原因は配慮不足	64.3%	91.2%	
		女　性	61.3%	90.9%	
	3 問	説明を聞かない	16.1%	26.4%	自己本位
		女　性　知識不足	28.1%	60.0%	
	6 問	怒鳴りには変わらない	57.7%	79.2%	ボケと突っ込み
		男　性	66.7%	81.7%	
	9 問	間違いがあった時	28.6%	18.6%	
		いい加減な対応	31.4%	41.6%	
	10 問	納得する　誠意がある	64.2%	68.7%	（流通2位）
全体	11 問	誠　意　26.2%		話を聞く　22.4%	
		男性　28.4%　女性　22.9%		男性　20.6%　女性　25.2%	

ADRの実践

付 録

- 市民は、制度を知り期待する
- 挑戦する姿は、羨望される
- 失敗の繰り返しになることは、必須
- 挫折、1人前になるには3年でも上出来、件数
- 運営力を身につけるには、失敗以外ない
  それを、どう少なくするか、そして、再挑戦する気力
- 得意分野(専門)を見つけ研究する
- 情報交換、広報を多数共有

18

ADRの元を知る

付 録

- 若い人ほど近所付き合いを望まない
- 近隣トラブル （音の見識者、八戸工大･橋本教授）
  ･煩わしさへの忍耐力低下 -- 共同体の拒否
  ･被害者意識の蔓延 -- えせ被害者
- 米国では「訴訟社会」、日本では「苦情社会」の出現
- 米国における解決のための社会的システム
  1977年に司法省が試験的に設立
  3か月の和解率が83%、9割が満足 （学ぶ必要あり）
  州法により40万人以上の郡に設置義務
- 米国NJC(近隣司法センター)の研究を！
  Neighborhood Justics center

19

ま と め

- どんな業界にも苦情は発生する
- 発生すれば、対応が必要⇒時間のロス
- その対応が、確執にならないように
- 担当者の研修の場は欠かせない
- 課題を設け解決策を模索、ロールプレイなどは有効な手段
- 双方の利益が守られることが重要
- 機微機転を常に使える備えをしておく

20

著書紹介　2006年 ～ 2015年



苦情対応に必要な知識

1つの事例を、
法律対応と実践対応
の違いで示し、結果として裁判と示談の差に分かれる。対応重視。



中央大学大学院法科 ： 升田 純教授との、対談集　　平成21年 1月発売

活動の紹介

★関係省庁と委員
独法日本学術振興会 「新新・学校保護者関係研究会」～2016年まで
東京都教育庁 「学校問題解決のための手引き作成」 委員
2011年1月19日　文科省講演（学校マネジメント支援推進協議会）

★著書
『苦情学』『となりのクレーマー』 『モンスタークレーマー対策の実務と法』
『日本苦情白書』 『なぜか！怒られる人の話し方、許される人の話し方』
『苦情・クレーム処理は楽しい！』

★関根眞一のメルマガが始まりました。平成25年11月11日～

★連載　08年「看護展望」　09年「月報 司法書士会」
11年「日本教育新聞」2年間連載　12年「社会保険」
13年「アポロニア」（歯科雑誌）、14年、時事通信「地方行政」1月9日～

［講演先］
財務省・文科省・社会福祉協議会・司法書士会・商工会議所・ゆうちょ銀行
全国歯科医師会・大手銀行・大阪大学・石川県庁・横浜市役所・福井市役所
松本市役所・金沢市役所・ 東京都食品衛生協会・大丸労組・薬剤師会ほか

講師連絡先

関 根 眞 一 （苦情・クレーム対応アドバイザー）

特定非営利活動（NPO）法人「地域医療の連携を進める会」理事長

メデュケーション株式会社 代表取締役

〒173-0016 東京都板橋区中板橋12-3-603

☎ 03-3579-6548 FAX 03-5944-4052

ホームページ：http://claim-sos.ecgo.jp