

29 喫茶店の傘立てから傘がなくなった

雨の日に入った喫茶店で、傘を店の外にある傘立てに入れておき、30分後に店を出たらなくなっていました。買ったばかりの傘で腹が立ちます。喫茶店も店内に傘立てを置くか、預かるかしてください。

苦情への対応

今まで店の外の傘立てでも盗難はなかったのですが、今回の件は当店でも大変残念です。

ご提案があった傘のお預かりは、効果は確実だとは思いますが、当店では残念ながら人手不足のためお断りせざるを得ません。

ただ店内の傘立ての方は、今まで店内デザインの関係上、店内には設置していませんでしたが、ある程度の効果が期待できるので設置することにしました。ただしこれでも完全に盗難を防止するのは難しいと考えました。

そこで雨の日には、入口に傘用のナイロン袋を用意し、お客さま各自でテーブルにお持ちいただけるようにいたしました。また雨の日には、挙動不審者がいないか、従業員には注意させることにしました。

原因・問題点

傘の盗難防止の努力不足。

30 日本料理店の靴箱から靴が盗まれた

日本料理店で靴がなくなり、店員が見つからなければ弁償するといいながら、翌日電話で「見つからなくても責任は負いかねます」と言われました。店員の指示で靴箱に入れたのに納得できません。

苦情への対応

当店では座敷への出入り口の安全を確保するためと、気持ちよくお食事をしていただくため、お客さまに靴箱にお入れいただいております。

靴箱の横には「靴が紛失しても責任は負いかねます」と表示していますが、見えにくかったものと思われまますので、よく見えるように表示方法を改善することにしました。

さらに靴箱には部屋ごとの名前を入れ、間違いのないように従業員にも気を付けるようにしました。

店員の電話での対応についてはご理解いただけるよう、丁寧に説明するなど接客の再教育の徹底を図ることにしました。

今回の靴については、表示の見にくさと対応の悪さもありましたので、お見舞い金として靴代の一部をお支払いしました。

原因・問題点

靴の紛失時の責任は誰か。

従業員の対応。

31 カプセルホテルのロッカーに入れた財布が盗まれた

カプセルホテルのロッカーに入れた50万円入りの財布が紛失しました。ロッカーの鍵は5分間ほどの入浴の際も身につけていました。合鍵が2本もあり、料金支払いのとき従業員は財布の中身を見ていました。カプセルホテルで賠償してください。

苦情への対応

財布がなくなったというお客さまの申出を受けて、ロッカーを確認し、盗難と判断して警察へ連絡を取りました。警察では一連の捜査をしてくれましたが、ビデオ撮影には参考になる録画はなく、指紋の検出もされず犯人は見つかっていません。

ロッカーの使用上の注意として「当カプセルホテルは一切の責任を負いません、貴重品はフロントへ預けてください」とフロントに張り出しています。初めてのお客さまには特に口頭でもご注意申し上げています。

当カプセルホテルでは、貸出し用キーとマスターキーと従業員が保管しているスペアキーの3本のキーがあります。マスターキーは責任者が常に管理して帰宅するときは自宅へ持って帰ります。スペアキーはお客さまが鍵の紛失をされるなど、不測の事態が生じたときのためにフロントを預かる従業員がキーボックスに入れて管理しています。

このように取り扱うことでロッカーの事故防止に努めています。

今回はお客さまが表示を無視して大金をロッカーに入れられたために生じた事故であると考えられます。

しかし料金の支払い時にお客さまの不信を招くような従業員の接客態度がありましたので、お詫びをし、従業員の教育徹底を約束しました。

なおお客さまの気持ちを考え、無料利用券を差し上げて、ご了解を得ました。

原因・問題点

お客さまのロッカー使用上の不注意。

不信を招くような従業員のマナー。

32 理髪店が発行したプリペードカードを紛失した

理髪店が発行した5万円のプリペードカードを、2万円分を使用して紛失しました。まだ3万円も残っているので、再発行してください。

苦情への対応

原則として盗難や紛失のリスクは消費者が負うことになっており、カードにもそのように記載されています。しかしこのプリペードカードは、当店が発行したもので、使用は当店だけに限られ、他店では使用できません。またお客さまの使用回数も特定でき、お顔もよく存じていますので、他者の不正使用は防ぐことができると思われます。

もともとお客さまへのサービスのひとつとして発行したカードですから、あくまでお客さまの立場に立って柔軟に対応したいと話しましたところ、お客さまも紛失しないよう気を付けると約束されました。

再発行に要する相当の手数料をお客さまが支払うことで了解を得て、プリペードカードを再発行しました。

原因・問題点

プリペードカード紛失の対応。

ワンポイント・アドバイス

不正使用ができないようなシステム作りが必要です。

33 キャバレーで鞆がなくなったが店の責任は？

キャバレーのボックス席に置いていた鞆がなくなりました。大事な書類が入っていたので警察に届けましたが、店内の盗難なので店にも責任があると思います。また店が貴重品を預かってくれたら良かったのですが。

苦情への対応

当店でも今回の事故は大変残念です。日頃から従業員に、挙動不審者がいたらすぐ責任者に伝えるよう教育していますが、被害にあわれたお客さまも友人の席に替わるなど、店内が混みあっていたため気が付きませんでした。

店内の盗難であり当店の信用にもかかわるので、警察に被害届を出すときも協力しましたし、今後の捜査にも協力するなど、できる範囲のことはいたします。

当店では貴重品のお預かりは、申出があれば一応ロッカーにお預かりしています。ただし万全の保管体制とはいえず、積極的にはPRしていません。酔ったお客さまが多く、預かった品物を巡るトラブルが予測されるためです。

お客さまには以上のことを丁寧に説明し、了解していただきました。

原因・問題点

盗難について最終的には店に責任はない。

ワンポイント・アドバイス

店がお客さまの申出で貴重品を預かる際には、セキュリティシステムの完備が必要です。たとえ善意から無料で預かった場合でも、他人のモノを預ければ相応の管理責任(善管注意義務)が発生します

34 銭湯で財布を盗まれた

銭湯で財布をロッカーに入れ、その鍵を手首につけ入浴後休憩室で2時間程仮眠し、ロッカーを開けたら財布がなくなっていました。弁償してくれないでしょうか。

苦情への対応

お客さまに休憩室でどのようにお休みだったのかお聞きしました。鍵は手首からはずし洋服を着用した時に、ズボンのポケットに入れたままの状態でお休みになっていたということです。他にも盗難にあわれた人が、いらっしゃるかどうかを知るためにすぐ館内放送で注意を促しましたが、他には被害者はいらしゃいませんでした。

休憩室には「盗難については責任を負いません、ロッカーの鍵は必ず手首につけてください」と注意事項を掲示してあります。お客さまは掲示については知っていたが、何度も利用しているのでつい気がゆるんだということでした。

また、従業員には何か不審者を見なかったか調べましたが、そのような人物はわからなかったと言っておりました。お客さまのご了解のもと警察へ届けを出そうと思いましたが、お客さまから鍵を手首からはずした自分の責任もあるから、警察へは届出はしなくてよいと申出がありました。

せっかく気持ちよくご利用いただいたので、今後もご利用いただきたく無料入浴券をお渡ししました。

従業員には休憩室の巡回と、特にお休みになっているお客さまには注意をするようにいたしました。また休憩室の注意事項も見やすく新しいものに変更しました。

原因・問題点

お客さまの鍵の保管責任。

ワンポイント・アドバイス

休憩室はくつろぎの部屋です。気分的に無防備になることが多いものです。巡回をこまめにし、休んでいる人には特に気を付けましょう。

35 クリーニングに出した7点すべてが紛失

初めてのクリーニング店へ、背広、コート、スカート、など7点出し、料金は前払いで払いました。なかなか取りに行けず、5ヶ月後に取りに行ったら、「もう渡した、店にはない」と言います。受け取ってないので納得いきません。

苦情への対応

お客さまが引取りに来店されたとき、店に品物が見当たらないため、「もうお返ししていません。引換券がなくてもお渡しすることもありますので」とお聞きしました。

お客さまは、「引換券を持っているし、1点たりとも受け取った覚えはありません」と申出られました。再度、手をつくして調べました。お客さまが店内を見たいということなので、店内の品物の中にないかと見てもらいました。また他のお客さまにお渡ししていないか、調べましたが見つかりませんでした。

初め金券での弁償を申出ましたが拒否されたため、加盟している同業組合に相談したところ、組合加入の保険を使って賠償金をお支払いする話となりました。お客さまに紛失した背広などの購入価格を明記してもらくと30万円ほどの金額になりました。保険からは限度の10万円が支給されました。その賠償金に加えて、クリーニング代3,500円をお返しすることで了解が得られ、お客さまに納得いただきました。

保険会社に、紛失の場合は、探索期間(十二分に探しても見つからないと決定する期間)が必要と言われ、保険が下りるまでに半年以上もかかりました。

今後は品物の受付け、引渡し時の確認を厳重にするよう従業員を教育することにしました。

原因・問題点

商品管理と引換券の管理がずさん。

ワンポイント・アドバイス

預かり日、仕上がり日、引取り日の記録を徹底し、引渡し時には、引換券と交換するようにします。引渡し時には預かり品番のチェックも怠らざにしましょう。

なかなか引取りにこないお客さまへは連絡をすること。そのためには預かり時に電話番号などの連絡先を聞いておくと良いでしょう。

36 クリーニングで上着のボタンが紛失

クリーニングでスーツの袖のボタンをひとつ無くされました。同じものがないので、ボタンを揃えるためすべて替えてほしいと伝えましたが、採算がとれないと言って応じてくれません。

苦情への対応

クリーニングしたスーツは既製品で、ボタンは共布のくるみボタンでした。紛失したボタンは右袖の1個だけでした。紛失に気づき、すぐメーカーへ問い合わせたところ、予備のくるみボタンも共布もないとのことでした。メーカーは、ポケットの裏の布で作ることをアドバイスしてくれました。

そこで、お客さまにはポケットの裏の布か作るか、似かよった布でくるみボタンを作ることを提案させていただきました。

しかし、お客さまは、購入して1年も経っていないこと、ブランド品であること、特別の外出着であることを理由に、どちらの提案も承諾できないとおっしゃいます。

受け付け時にボタンの取り付け状況を当店も確認していなかったため、紛失は当店の責任であることをお詫びしました。さらに共布がメーカーにないことを説明し、上着についているすべてのボタン12個を付け替えますと申し上げ、応じていただけましたので付け替えた後、納得してお引取りいただきました。なお、ボタン代金は当店で負担しました。

原因・問題点

クリーニング品の預かり時の確認不足。

ワンポイント・アドバイス

クリーニング依頼時は、出す側も受ける側も、その場でボタンの取り付け状況をはじめ、シミ、破れ、布の傷みなど商品の状況を確認する必要があります。

37 クリーニングで賠償された後に出てきたカッターシャツ

クリーニングに出したカッターシャツが紛失しました。賠償してもらった1ヶ月後にシャツが見つかったと連絡がありました。今さら賠償金の返還を求められても困ります。

苦情への対応

当店ではカッターシャツは受付け数も多いので、他のお客さまの品物に紛れ込んでしまったのではと考えました。お客さまに少し時間をいただき、探しましたが見つかりませんでした。そこでお客さまに賠償をお申出したところ、ご了解いただき、クリーニングの事故賠償基準に沿って賠償させていただきました。

ところが、1ヶ月後に別のお客さまからお申出があり、やはり紛れ込んでいたことが分かり、シャツが出てきました。

お客さまは紛失したときはとてもがっかりされていたので、受付けの店員が親切心で商品の引取りを連絡しました。そのとき、お客さまの気持ちを考えずに賠償金の返還を請求してしまいました。

しかし、カッターシャツの紛失事故に対しては賠償済みなので、当店には、商品の引取りや賠償金の返還をお客さまに強要することはできません。その点をお詫びするとともに店員の気持ちについてもご説明しましたところ、ご理解いただけました。

なおカッターシャツは、いつもご利用いただいているお客さまでもあり、1ヶ月も経過しましたのでお渡しすることにしました。

原因・問題点

事故賠償処理の意味の認識不足。

賠償金の返還を強要した対応のミス。

ワンポイント・アドバイス

紛失品が出てきた時は誠意を持って、お客さまの立場で考えて、対応しましょう。

事故の賠償金を保険で支払ったときは、見つかった紛失品は保険会社に無断で処理することはできません。気を付けましょう。