

46 1000円の焼き鳥セットが1200円だった

近所の肉屋に夕方行ったら安売りをされていて、焼き鳥10本セットを1000円で売っていました。そこで4種類の焼き鳥を全部で10本注文したら、1200円と言われました。店内が混んでいたの仕方なく払いましたが、だまされたような気がします。

苦情への対応

お申出を受けて大変驚きました。夕方セールは当店の名物で、連日2割引やセット販売をしています。おかげさまでお客さまには好評をいただいております。

焼き鳥は通常1串150円の品を、夕方セールでは120円で販売し、さらに当店で10本セットのパックを作り、それを1000円で提供しているもので、セットの内容はその日の売れ行きによって異なりますが、お客さまのお好みに合えばお得になっております。なお価格もそれぞれ表示しています。

お申出のお客さまは、セットの内容をご自分で指定できるものと勘違いなさったのだと思います。対応した従業員が一言ご説明すればよかったのですが、忙しさに紛れ説明不足になっていました。誠に申し訳ありませんでした。

これを機会に、私どもも価格表示が分かりにくかった点を反省し、全面的に表示を書き直すことにしました。また従業員も販売する際に説明するようにいたしました。

お客さまには以上のことをご説明し、今後ご利用いただくようお願いしました。

原因・問題点

セットされたものが1000円なのに、お客さまが自分で組合せできると思いこんだ。

価格表示が紛らわしい。

ワンポイント・アドバイス

忙しくてもお客さまの勘違いに、早く気が付けば苦情になりません。また勘違いする可能性があるときは、先に掲示や口頭の説明をしておきましょう。

47 消費税を多く取る肉屋

100g142円の肉を買うと消費税込みで150円請求する。知人もあの店は消費税を多く取ると言っている。注意してほしい。

苦情への対応

100gを指示されても多少多く入ってしまうため代金が多くなってしまったためでしたが、お客さまに説明しなかったことをお詫びしました。本来お客さまの指示どおり正確に計ってお売りすべきですが、パック売りに店から移ってきた新入店員が計り売りに慣れていなかったことが原因でした。今後はできるだけ正しく計るようにすること、丁度100gにならなかったときは計った分量を示して、了解をいただいてから計算するなどの改善をするようにしますとお話して納得していただきました。

原因・問題点

説明不足。

注文どおりの正確な計量をしない。

ワンポイント・アドバイス

計り売りの計量器は、お客さまによく見えるような場所に置くなどの工夫をするようにしましょう。

48 パーマをかけ白髪染めをしたが高すぎる

初めての美容院でパーマをかけ白髪染めをしたら、2万6000円を請求されました。いいパーマ液を使いますと説明されましたが、あまりに高すぎます。

苦情への対応

美容業界では施術料金の制限が廃止されて、事業者はそれぞれの裁量で料金を設定しています。当美容院は、立地条件、施設、技術力、使用する薬剤や機材、その他のサービスを考慮して料金設定をしています。シャンプー2000円、パーマ13000円、白髪染め11000円で2万6000円を申し受けましたが、お客さまが日頃利用されている美容院の料金と比べて高価格に感じられたようでした。

しかしパーマも白髪染めも満足いただける状態で出来上がりましたので、当方の料金設定を説明しましたところ、納得してくださいました。

初めてのお客さまでありましたのに、施術前に料金の話をしなかったのは当方の手落ちであると考えて、お客さまにお詫びしました。

現在は店の外から見えるところにサービス内容と料金を表示していますが、より分かりやすい表示に書き改め、受付カウンターには料金表示板を置くことにしました。

原因・問題点

店の内外の料金表示が分かりにくかった。

初めての客への説明不足。

ワンポイント・アドバイス

美容業環境衛生同業組合では店外からも見やすいような料金表示を指導しています。

49 ホテルの客室からかけた電話料金が低い

ビジネスホテルの客室から1時間弱の市内電話をしたら、電話料として1869円も請求されました。高すぎると思います。

苦情への対応

出張で宿泊されたお客さまがチェックアウトのとき「電話料が高すぎる」と申出られましたが、混雑のためもあって「当ホテルではこういう内容で請求しています」と回答してしまいました。後日改めて、お客さまから電話代請求の根拠を聞きたいと営業責任者に申出がありました。

責任者が調査しましたところ、料金を識別する機械にトラブルがあったことが判明し、通話時間から計算しますと241円と言うことになりました。

ホテルでは客室に電話機を設置するために、屋内配線使用料やその他の費用がかかっている関係で、通常、施設利用料という名目で市内料金の30%程度増しの料金を請求しております。

お客さまには機械トラブルの発生とチェックアウトのときの対応についてお詫びし、施設利用料の請求についてはご了解をいただきました。

今回は機械トラブルが原因であった上、最初の申出のときにすぐ調査しなかったなど、対応に手落ちがありましたので通話料のみいただき残額は返金いたしました。

またこのトラブルのあったときに利用されたお客さまには、可能な限り返金いたしました。

今後は機械の点検を定期的にし、お客さまから苦情の申出があったときは、責任者が誠意をもって対応したいと思います。なお電話利用案内に、客室から電話を利用した場合には、通話料金以外に施設利用料としてお支払いいただく料金があることを明記することにいたしました。

原因・問題点

料金識別機械の管理が不十分。

接客対応の手落ち。

50 クリーニングで勝手に加工処理をして料金請求

コートの後払いでクリーニングに出しました。コートのクリーニング料金を準備して受け取りに行ったところ、染み抜き代と防水加工代を請求されました。

苦情への対応

当店では、宅配でクリーニングを営業しています。従業員が、お客さまのお宅に伺うときは、なにを受け取り、どういう処理をしてもらいたいかをうかがって伝票に記入することになっています。また、シミや破れなどの有無も、あらかじめチェックをしてお客さまと確認するように、従業員には指導しています。

しかし、伝票に「シミ取り」などのメモがなくてもクリーニング工場が必要ありと認めた場合は、処理することがあります。

本来は工場で処理必要と認めたものは、お客さまに前もってお伝えしてから作業をすべきです。いつもは、お客さまにお電話をし、ご了解を得てから作業をしています。お客さまがクリーニングにお出しになったときは、品物が多く、長いつきあいのお客さまなので事後承諾でも良いと思ひ、ご連絡しませんでした。今後は受け付け時のお客さまとの確認を厳重にするよう従業員教育を徹底しました。

お客さまには説明不足と連絡をせずに処理したことをお詫びして、加工代を減額することで、納得していただきました。

原因・問題点

受け取り時のシミのチェックミス。

防水加工はクリーニングすると再加工が必要になることの説明不足。

配達員の教育不足。

ワンポイント・アドバイス

各店のやり方については当初にお客さまに書面を渡し、そこに記載しておくようにします。

51 銭湯で回数券の購入を制限された

公共料金が値上がりしたので、銭湯も値上げがあると思い、回数券を30枚購入しようとした。いつもは購入枚数に制限がないのに今日は20枚迄と言われました。近く値上げするため販売枚数を制限するのはおかしいのではないのでしょうか。また、今回購入した回数券は値上げ後も使えるのでしょうか。

苦情への対応

物価統制令の上限引き上げに連動し、当地区の浴場組合では値上げをすることが決定されています。値上げについては今迄も1ヶ月位前から店内掲示をしていますので、間もなく掲示の予定でした。

お客さまに回数券の販売を制限をいたしましたのは、他のお客さまと公平を期するためにと考えたものです。

回数券でお求めいただきますと、かなりの代金をお支払いいただくこととなります。当店をご利用いただいていますお客さまには、回数券だけご利用という方ばかりではございません。毎回お支払いいただく方もいらっしゃいます。お客さま皆さまに、気持ちよくご利用いただきたくおもう、今回のように販売の制限をいたしました。

しかし、お客さまに大変不信感を与えたことは誠に申し訳なく思い、当店の趣旨をご理解いただきたくご説明いたしましたところ、納得いただきました。

また、店内に値上げについてのご案内と、回数券の販売についてのお願いの掲示をすることにしました。

なお、ご購入いただきました回数券は、値上げ後もお使いいただけますので、いつでもお気軽にご利用いただけますと説明いたしました。

原因・問題点

回数券の販売制限。

52 映画館の前売り券が打ち切り後は返金されない

映画館で前売り券を購入し、上映期間中に行ったのに既に別の映画に替わっていました。係員は前売り券は無効で返金もしないと言います。これは納得できません。

苦情への対応

この映画は予想に反し入りが悪く、やむなく途中で打ち切りにしたものです。打ち切りに際しては、新聞に期間短縮のお知らせをしています。

お客さまには上記のこととあわせて、

- ①前売り券は上映期間中有効と表示してあり、上映期間を短縮する場合があること
- ②業界の慣習として、打ち切り後は前売り券の返金をしないこと

を説明しましたが、了解していただけませんでした。

そこで新聞の訂正をご存じなかったことでもあり、別の映画鑑賞券を提供することで了解していただきました。

これを機会に当館としては、同様のケースの対処方法を考えました。まず広くお客さまに知っていただくために、期間短縮のお知らせは新聞以外に、ホームページやタウン誌利用も検討しております。また当館の事情での打ち切りですので、返金のご請求には当館の無料優待券を提供し、ご要望があれば返金もさせていただくことにいたしました。

原因・問題点

前売り券も売買契約であり「途中打ち切り後は一切返金しない」との主張はお客さまに理解されにくい。

ワンポイント・アドバイス

上映打ち切りをする際には、周知徹底が必要です。映画館側の都合で打ち切りをする場合は、前売り券の交換もしくは返金の対処が望まれます。

53 寿司屋の値段の付け方が不審

夫と2人で初めての寿司屋に行き、カウンターに座りました。値段が出ていたものと、時価だったんですがお薦めと言われたネタを注文しました。隣に常連らしい客がいてほしい同じようなものを食べたのに、勘定のときはこちらが随分高くて不愉快でした。常連客と差別したのですか。

苦情への対応

当店では価格表を壁に掲示し、お客さまにはそれを見て注文していただいています。

また当店は毎朝魚河岸で仕入れをし、最良のネタをお客さまに召し上がっていただくのをモットーにしております。ただし魚には旬があって、季節によっては捕れないもの、価格の動くものがあり、そういうネタは時価としております。これは当店だけでなく多くの寿司屋で昔からしている価格の付け方です。

さらに隣席のお客さまとの比較については、決して初めてのお客さまを区別したわけではありません。ただ常連の方には多少のサービスをしており、それが誤解の元になったとすれば大変申し訳なかったと思います。

もちろんお客さまには、お召し上がりの品代だけをいただいております。

お申出のお客さまには以上のことを説明し、お詫びに当店の優待券も提供させていただきました。

これを機会に今後はこまめに価格を表示し、なるべく時価表示を少なくして、お客さまに安心して寿司を召し上がっていただけるようにいたします。

原因・問題点

時価がいくらか明らかでない。

常連客と区別したサービス。