

## 69 レストランのメニューにないチラシ広告

レストランの「本日オープン」のチラシ広告のメニューがおいしそうなので、電話で予約をし、メニューを確認したら実際と違いイメージ写真と言われました。不当表示ではないでしょうか。

### 苦情への対応

早速調べましたところレストランを開業する準備に追われ、折込みチラシの最終確認をしないまま出したものと分かりました。

当初、広告製作会社に料理のイメージを伝え依頼しました。実物の料理を写真にとりましたが、撮影時多少見ばえをよくするため担当者が手を加えたということが分かりました。お客さまには事情を説明し、お詫びをしました。

早速折込みチラシの配布中止と回収をし、店頭にお詫びの掲示をしました。

また、電話を受けた店員はアルバイトで忙しさもあり、つい責任者に確認せず自分の判断で行ったものと分かりました。

開店に際し、各部署に責任者を配し、すべてのアルバイトを含む従業員には常に責任者に報告をするよう、また、各部署の責任者は経営責任者に速やかに報告、対処するように指導しておりましたがこのような事故が発生しました。

そこで再度、指導要項の再確認をし、従業員一同トラブルを避けるよう努力しました。

### 原因・問題点

チラシ広告の不当表示と最終確認ミス。

トラブル発生時の対応ミスと上司への報告がされなかった。

### ワンポイント・アドバイス

広告はお店の顔です。

広告不当景品類及び不当表示防止法(景表法)で不当な表示は禁止されています。

## 70 パンフレットの写真と実際の食事が違っていた

ホテルのパンフレットを見て名産の牛肉ステーキがたっぷりついた一番高いコースを予約しました。出された料理では小さな肉3切れだけで、従業員に苦情を言ったのですが、すみませんと言うだけで納得できません。

### 苦情への対応

パンフレットの写真には、大きなサーロインステーキを写しておりましたが、実際の料理では、サーロインステーキを食べやすいように一口大に切って3切れずつ提供しています。パンフレットには記載してありませんでしたが、お客さまがまだ召し上がれる場合はいくらかでも追加に応じており、おいしく召し上がっていただくために、3切れずつ提供しています。料理を並べるときに部屋係が「いくらかでも追加に応じますので申し付けてください」とお話しすることになっております。

ところがお客さまから苦情を聞いた従業員は不慣れでこのやり方をよく理解しておらず、サービスがおろそかになってしまいました。その上苦情があったことを責任者に報告しておりませんでした。かさねがさねの不手際を深くお詫びいたします。

今後はこのようなミスをしないように従業員の教育を徹底し、苦情は必ず責任者に報告する体制をつくります。

またパンフレットには「一口大で少しずつ提供しますので、お好きなだけ申し付けてください」と記載することにいたしました。

お客さまへはこの旨、手紙で伝えて、当地の名産品をお送りしましたところ、納得していただくことができました。

### 原因・問題点

従業員の教育不徹底。

パンフレット掲載写真の説明不足。

### ワンポイント・アドバイス

PR用のパンフレットは誤認を招かないような配慮が必要です。

## 71 1980円の貼り紙を見て散髪を頼んだら4000円だった

初めての理髪店で1980円の貼り紙を見て散髪をしましたが、4000円請求されました。1980円はシャンプーとカットだけとのことですが、顔剃りまでセットが普通です。紛らわしい表示はやめてください。

### 苦情への対応

外から見えるところに、「総合調髪 4000円」の表示を掲げていますが、「シャンプーとカット 1980円」は表示しておりませんでした。店内にはお客さまのご指摘どおり、色紙に大きな文字で「1980円」とだけ書いた貼り紙をしていました。

もともと顔剃りはいいから、シャンプーとカットだけしてほしいという顧客の希望を聞いたのが始まりで、いつの間にかお客さまの間に広がりました。好評を得て今では1980円のネーミングで通っていますので、この表示の不手際に気付きませんでした。

安いと誤解をさせるおそれのある表示をして、お客さまには迷惑をかけましたことをお詫びしました。1980円だけをもらって差額を返金し、丁解していただきました。

早速店の外から見えるところに「シャンプーとカットのみ1980円」と表示いたしました。店内にも、同様にサービス内容とその料金を表示いたしました。お客さまが選択しやすいように、誤解のないように留意したいと思います。

なお今後はサービスを始める前にお客さまの意向をよく聞いて、初めての方には料金の説明もするように心がけます。

### 原因・問題点

サービス内容と料金の適正表示がなかった。

### ワンポイント・アドバイス

分かりやすい表示が大切です。

## 72 食肉の賞味期限、加工年月日表示がない

大型スーパーの中の食肉店でパック入り牛肉を買いましたが、いつもは表示してある加工年月日や消費期限表示がありません。セール中で店内はごった返していたのでそのまま帰りましたが、納得いきません。

### 苦情への対応

丁度当店の○周年記念セール中のことでした。3日間のセール期間中、日替わりの目玉商品を決め、パック均一価格で商品を出していました。表示のシールは均一価格のみを印刷して、商品に貼って陳列していました。お客さまがご不審を抱かれたのはもともとで、当店の表示に対する理解が足りませんでした。パック包装して販売するときは法律や条令に沿った事項を正しく表示しなければならないと言うことを、店の責任者として反省するとともに、店員にも徹底させます。今後はこのようなことのないよう表示を改善しますと謝罪しました。

お客さまにとって表示は商品の顔であり、セール中のように混雑して、店員が対面で詳しく商品の説明ができないときこそ商品の情報の表示を大切にすべきでした。

お客さまに説明して今後は充分気を付けますとお伝えし、ご理解していただけました。

### 原因・問題点

品質表示に対する認識不足。

### ワンポイント・アドバイス

パック詰め商品の販売には、食品衛生法や地方自治体の条例の定めに従って、加工年月日、消費期限などの必要事項を表示せねばなりません。

店の責任者が直ちに反省と改善をお答えしたため、お客さまも好意的に受け止めてくれました。問題が起きても、誠実な態度で対応することで、お客さまとの関係がかえって良くなることもあるのです。

## 73 クローン牛の表示はどうなっているの？

近所の店は国産牛しか扱わないと言いますが不安です。クローン牛の表示はなにもありませんがクローン牛も混じっているのではないのでしょうか。

### 苦情への対応

現在当店ではクローン牛は全く取り扱っていないことを説明しました。

今話題になっているのは国内で研究された黒毛和種であり、現段階において厚生省は安全性には問題がないとし、農林水産省は表示の義務づけは適当ではないとしています。表示を義務づけしない理由として以下の4点を上げています。

- ①安全性に問題がない
- ②表示販売を行うには多大な労力・コストがかかる
- ③クローン牛からの生産物と一般牛からの生産物を科学的に判別することは不可能
- ④クローン牛からの生産物の表示が適正かどうかを科学的に判断する手段がない

以上の情報を提供した上で、任意に表示することは差し支えないということなので、将来、当店で取り扱うかはお客さまのニーズを見て検討したいこと、取り扱うようになった場合は表示を行いたいと考えていることも説明して納得いただきました。

### 原因・問題点

クローン牛の安全性についての情報不足。

表示の妥当性と義務について情報不足。

### ワンポイント・アドバイス

啓発活動の一環として試験研究機関が造り出したクローン牛に関して、平成11年度は表示販売を奨励しています。消費者には表示の有無に関わらず、不安にさせることのないよう情報公開と十分な説明が必要です。

## 74 パック詰め肉の価格表示が二重

1980円のシールの上に「ズバリ500円」のシールが貼られていました。しかし、バーコードをよく見ると、もともと500円の商品と判明しました。

### 苦情への対応

お客さまは二重価格ではないかと指摘したところ、「こうしないと売れないですよ」と従業員に聞き直られ、感じが悪く買わずに帰ったとのことでした。従業員の対応には深くお詫びしました。

不信感を持ったお客さまが、公正取引委員会にお問合せになったところ「不当であったかどうかは調査が必要である」と言われ、再び店に申出されました。その時初めて責任者に連絡が入りました。

早速調べたところ、お客さまから指摘があったときに対応したアルバイトが、二重価格の意味がよく分からないまま不適切な回答をしたことが分かりました。

店の責任者は、「平素は1980円で売っていた商品を目玉商品として、特売日には始めから500円で売ることにしていました。そのためバーコードは500円のデータで作成しましたが、安さを強調するために紛らわしい表示を加えてしまい、申し訳ありませんでした。」とお詫びしました。今後は従業員教育を徹底し、また、紛らわしい表示は改善することを説明し、ご理解いただきました。

### 原因・問題点

平常価格の販売実績はあったが紛らわしい表示を加えた。

苦情処理体制の不備、店員の不用意な回答で客に誤解させた。

### ワンポイント・アドバイス

一定期間販売した実績のない価格を表示し、その価格から値引きしたと誤認させる表示は二重価格表示に当たり、不当景品類及び不当表示防止法で禁じられています。

## 75 喫茶店のフルーツあんみつに赤エンドウ豆が入っていない

甘味もある喫茶店で、フルーツあんみつを食べましたが、赤エンドウ豆が入っていませんでした。レジの人に聞くと、ウチの入れていないと言われましたが、ショーケースの見本を確認したらちゃんと入っていました。割と高価だったので何となく釈然としません。

### 苦情への対応

ショーケースを確認したところ、たしかに見本には赤エンドウ豆が入っていました。

当店は1ヶ月ほど前から、メニューに和風甘味を取り入れ、女性のお客さまには好評をいただいております。甘味は特に当店独特の工夫をしたもので、フルーツあんみつに赤エンドウ豆は入れておりません。

また見本は問屋から仕入れ、そのままショーケースに飾っておりました。

見本と現物の違いに気付かずにいたのは、全く当店の落ち度です。大変ご迷惑をおかけしました。早速見本を取り換え、当店独特の工夫についても、店内の目立つところに掲示いたしました。

お申出のお客さまには以上のご説明し、お詫びに当店のサービス券を提供し納得していただきました。

### 原因・問題点

見本品と現物にハッキリ違いがあった。

### ワンポイント・アドバイス

見本品はお客さまのイメージの源です。見本と現物が変わらないことが大事です。

## 76 喫茶店のランチセットに紅茶が含まれていない

喫茶店でサラダ、アイスクリームが付いたランチセットを注文しました。「お飲物は？」と聞かれたので、セットのうちかと思って紅茶を頼みましたが、紅茶は単品で別料金でした。払うのは払ったんですが、何だかだまされたような気がします。

### 苦情への対応

メニューをよく見ていただければ、誤解されなかったことと思います。

当店のランチは、日替わりの1皿にサラダが付き、あとはアイスクリーム、コーヒー、紅茶の中から1点を選んでいただくセットです。メニューにもそのように表示してあります。またお客さまのように、アイスクリームを選ばれた場合、別にコーヒーか紅茶を注文される方が多いので、ウェイトレスがお聞きしたものです。

ただしご指摘を受け、当店としても改善しなくてはいけないと反省しました。

まずメニューが凝ったデザインなので、初めてのお客さまには分かりにくいかもしれません。そこで価格と内容を、シンプルで分かりやすく表示したデザインにしました。

ウェイトレスにも、注文を受ける際にはランチに含まれない商品を明瞭に復唱させることにしました。お客さまには以上のことをご説明して了解していただきました。

### 原因・問題点

メニューが分かりにくく、ランチセットの範囲が不明。

ウェイトレスの説明不足。

### ワンポイント・アドバイス

メニューは重要な情報源です。誰が見てもハッキリ分かることが大切です。ウェイトレスもお客さまが不慣れなときは丁寧な対応が必要です。



## 77 メニューを見て注文したのに値段が2倍のバー

接待でバーに行き、メニューを見て注文しました。ところが勘定してもらったら予想の2倍以上の請求でした。おかしいと言っても間違いないと返事され、その場は支払いましたが相手を見て値段を変えるのかと腹が立ちます。

### 苦情への対応

当店は明朗会計を実施しており、相手を見て値段を変えるなどということはありません。ただし当店は、夜7時までに入店のお客さまには、サービス料金システムを実施しています。サービス料金は通常価格のほぼ半値で提供していて、メニューも全く別になっています。

当日お客さまが7時半に入店された際に、新人が接客しましたが、サービス料金の方のメニューを間違えてお渡ししたとすれば、お申出のようなことがあります。接客した者及び責任者に、その点を確認しましたがハッキリしませんでした。

今回の件ではご迷惑をかけたことを謝罪し、再度サービス料金で計算し直して差額をご返金いたしました。

### 原因・問題点

店独自の料金システムがあるのに、従業員教育が不徹底。

### ワンポイント・アドバイス

単純なミスでは、最初にクレームを受けたときの対応が大事です。そこで適切に対処すればトラブルが拡大しません。

## 78 クリーニングでキルティングコートがペチャンコ

中綿がポリエステル製のキルティングコートクリーニングに出したところ、ペチャンコになって戻ってきました。

### 苦情への対応

ハーフコートの表示は、表地が綿、中綿はポリエステル100%で取り扱い表示に「水洗い可」とありました。表示の通りに洗ったのですがたしかにコートはクリーニング前に比べてペチャンコになっていました。

そこでコートのメーカーに問い合わせたところ、この商品は水洗いができず、ドライクリーニングしなければいけないものであることが分かりました。メーカーが表示を間違えたという回答でした。

しかし当店では素材等をチェックせず、表示を鵜呑みにして水洗いしたミスがあるので賠償基準による賠償に応じる旨、申出ました。しかし、お客さまは同じものをほしい意向でしたので、メーカーが同じ商品をお客さまに提供することでご納得いただきました。

### 原因・問題点

組成表示・取り扱い表示のミス。

仕上がり品のチェックミス。

### ワンポイント・アドバイス

取り扱い表示を過信せず、プロの目でチェックし、洗濯方法を決めましょう。