



メタデータ項目	社会経営ジャーナル第5号掲載論文
題名 Title	企業を悩ます悪質クレームとどう向き合うか ークレームが許容される「正当性の限界」ー
作成者 Author	森田 俊一郎
雑誌名 Citation	社会経営ジャーナル, 2017, Vol.5, pp11-19
発行者 Publisher	放送大学社会経営研究編集委員会
ISSN	2188-1073
巻	Vol. 5
ページ	pp11-19
発行年	2017
URL	<a href="http://u-air.net/SGJ/pub/20171101J-Morita.pdf">http://u-air.net/SGJ/pub/20171101J-Morita.pdf</a>

## 2. 企業を悩ます悪質クレームとどう向き合うか

—クレームが許容される「正当性の限界」—

森田 俊一郎

### 要旨

近年、消費者からのクレームは増加傾向にある。こうした中でクレームには、言いがかりや不当要求と言われる悪質クレームが少なくない。そこで本論は、悪質クレームの「正当性の限界」を探っていこうとするものである。

クレームが許容される「正当性の限界」は、悪質クレームに対する責任追及の面から、第一に「刑罰法規に抵触する場合」、第二に「他人の権利・利益を侵害した場合」、第三に「社会的相当性を逸脱した場合」、第四に「受忍限度を超えた場合」という四つに区分される。実際には、悪質クレームがこの四つの区分の中でも、特にどの部分に該当するか探るため、2010年に神戸地裁で判断された美容師クレーム事件と、2015年に東京地裁で判断されたセコムクレーム事件を取り上げ検討することとした。

本研究で明らかになったことは、顧客が企業側を脅迫して、当事者へ精神的苦痛をあたえる場合には、「他人の権利・利益を侵害した場合」に該当するという点である。中でも、特に重視したのは、顧客の要求やクレーム行為が「社会的相当性を逸脱した場合」と、「受忍限度を超えた場合」に該当する場合には違法となる点である。以上のことから、著者は、両者のうちでも特に悪質クレームに適用すべき基準は「社会的相当性を逸脱した場合」という基準であり、これが最も重要な「正当性の限界」を示すと考えた。

### 1 はじめに

最近では、顧客が会社の従業員に対して土下座を強要したとして逮捕起訴され有罪判決が下された。また、悪質クレームには、反社会的勢力（注1）が関係していることもある。悪質クレームが違法とされる要素は何か、という問題意識が本論の起点にある。研究の主たる目的は、悪質クレームの正当性の限界を探ることである。この限界を明らかにする過程で重要な問題提起をした。悪質クレームはお客様か、担当者の負担をどうするか、損害賠償との関係はどうかという点である。

以下、本論の概略を説明する。まず、正当性の限界は、悪質クレームに対する責任追及の面から第一に「刑罰法規に抵触した場合」、第二に「他人の権利・利益を侵害した場合」、第三に「社会的相当性を逸脱した場合」、第四に「受忍限度を超えた場合」という四つに区分できると考えた。そこで実際にはどの部分に該当するかを探るため、民事訴訟で争われた二つの興味深いクレーム訴訟を取り上げ比較検討した。

その結果明らかになったことは、顧客などの執拗な要求とクレーム行為について社会的相当性を逸脱し又は、受忍限度を超え違法と判断したことが確認された。また、四つに区分される正当性の限界についてどうかという点について明らかにする為、比較基準として①裁判所が注目した点は何か、②逸脱したところは何かを分析した。その結果、①については、執拗な苦情と不当なクレーム行為について注目し、顧客が脅迫して精神的苦痛をあたえたと判示した。②は、社会的相当性を逸脱し又は、受忍限度を超え違法と判断されたことが確認さ

れた。これは、部分的には「他人の権利・利益を侵害した場合」に該当したが、重要な点は「社会的相当性を逸脱した場合」と「受忍義務を超えた場合」に該当したことである。

著者は、悪質クレームに対して両者のどちらを適用すべきか考察した。その結果、「社会的相当性を逸脱した場合」が最も重要な要素であることが結論付けられた。

## 2 クレームと悪質クレームの意義と概念

### 2-1 クレームとは何か

クレーム (claim) とは、広辞苑によれば「売買契約で違約があった場合、相手に損害賠償を請求すること」と記載されている。また、苦情 (complaint) とは「自分が他から害を受けている状態に対する不平・不満の気持、またはそれを表した言葉」と説明されている (注2)。したがってクレームとは、法律的な損害賠償請求を内容としたものであり、苦情とは、企業などから受けた不満の表明であると解される。このようにクレームと苦情とは異なった概念である。筆者は、クレームとは、苦情すなわち企業などから受けた不満の表明であり、法律的な損害賠償請求を内容としたものを含むと解する。企業のクレームに対しては、顧客の信頼を得るために必要なものであるとして、ほとんどの企業では、お客様相談室や、コールセンター等の名称で専用の窓口を設置している。佐藤知恭 (2001) によれば「苦情・問い合わせによってもたらされた情報は、既に市場に出回っている製品の改良、あるいは、新製品の開発のためのアイデアを企業に提供してくれる」(p.191)と述べている。真摯にクレームに対応することが顧客拡大につながり、クレームは新商品のヒントとなるとして企業にとってプラスの面があることを説明している。

### 2-2 悪質クレームとはどのような意味か

悪質 (vicious) とは、日本語大辞典によれば「悪い性質。人間や物事の性質が悪いこと。またはそのさま」(注3)と説明されている。

悪質クレームについて特段決まった定義はない。佐藤孝幸 (2010) によれば「要求に正当な (法的) 根拠がない (要求が反社会性をもつ) こと、あるいは、要求自体には正当な根拠があるとしても要求内容が著しく過大あることをそのクレーマー自身が認識していながら執拗に要求行為を繰り返して会社から何らかの利益を得ようとする者です」(p.9)と述べている。筆者は、悪質クレームとは「執拗に電話を掛けるなどして不当に困惑させ又は、物品や金品等を不当に要求し、若しくは無理難題を突き付けるなどの不当行為」と定義づける。不当 (unjust) とは、法令用語辞典によれば「行為ないし状態が実質的に妥当性を欠くこと又は、適当でないこと。違法であることを要しない」(注4)と説明されている。

本論において筆者は、悪質クレームを主張する者を悪質クレーム申立者と称することとする。クレーマー (claimer) とは、広辞苑によれば、「企業に対して常習的に苦情を訴える人」(注5)と説明している。悪質クレーム申立者と、クレーマーは同一ではない。悪質クレームの定義で述べたとおり、悪質クレームの申立者は単なる常習的な苦情の訴え者ではなく、一般的には認められない不当なものだからである。



### 3 悪質クレームの分類と増加傾向

#### 3-1 悪質クレームの分類

悪質クレームは、その形態を行為別に分類すると①威嚇的なもの、②因縁的なもの、③性格的なもの、④その他執拗的なものに分けられると考える。

①威嚇的なものとは、脅かす行為や、暴力をふるうことである。たとえば、窓口担当者に対して「忘れるな、商売ができないようにしてやるからな。」等と電話を掛ける行為である。また、担当者が申立者宅を訪れて説明しようとしたところいきなり「何を言っているんだ。」と怒鳴って灰皿を投げつける等の行為をすることである。

②因縁的なものとは、言いがかりをつけることである。たとえば、電話の配線工事のために申立者宅を訪れて作業を行った。数日後、「床が傷付いていた。その部屋の床すべてを新しく交換しろ。」等と要求することである。

③性格的なものとは、一般常識とかけ離れた行動をとることである。たとえば、自分は誰かに監視されていると被害妄想的な言動を繰り返す。または、自分は被害者だと勝手に決めつけ「うるさいから何とかしろ。」などと申立てることである。

④その他執拗的なものとは、迷惑行為を何度も繰り返すことである。たとえば、昼夜の別なく一方的に電話を掛けてきて自分の意見だけを言って電話を切ったりする行為である。

悪質クレーム申立者は、具体的な行為内容から前述の①から④の分類の一つに該当する場合と、複数に該当する場合がある。

#### 3-2 悪質クレームの増加傾向

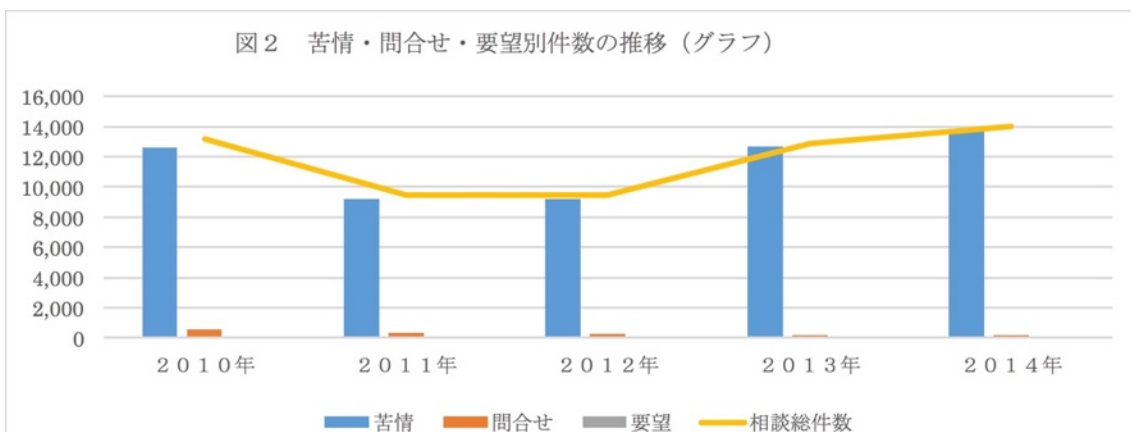
2010年度から2014年度まで、国民生活センター相談窓口に寄せられた相談総件数と苦情件数をみると、2011年度は一旦減少したものの2012年度から増加している。2014年度は、相談総件数14,027件、そのうち苦情件数は13,831件、問合わせは187件であった。これは、近年の消費者相談は、単なる問合わせより圧倒的に苦情が多いことを示している。(注6) また、平成27年度消費者意識基本調査の結果を見ると、消費者被害に当たる経験が「ある」と答えた人の被害事例について、誰かに相談又は申し出を「した」と回答した事例は、51.7%、「誰もしていない」は、44.9%であった。相談申し出をした相手は、「商品やサービスの提供元であるメーカーなどの事業者」と、「商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店等」を合わせると79.3%である。(注7) このことから、消費者被害にあった人の約半数以上は、誰かに相談又は申し出をしており、苦情などの相手は、企業等が約80%とほとんどであることがわかる。

悪質クレームは、法的に何をもって悪質クレームというかがはっきりしていないため、悪質クレームに限定した国民生活センターや消費者庁等での統計は確認されていないが、前述の国民生活センターの相談窓口に寄せられた消費者の苦情件数に比例して悪質クレームも増加していると考えられる。

図1 苦情・問合せ・要望別件数の推移

年度	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年
苦情	12,586	9,178	9,204	12,667	13,831
問合せ	592	308	244	189	187
要望	0	6	2	3	9
相談総件数	13,178	9,492	9,450	12,859	14,027

出所： 独立行政法人国民生活センター編 「消費者年報 2015」 p.65



出所：「消費者年報 2015」に基づき、筆者グラフ作成

## 4 悪質クレームの正当性の限界

### 4-1 悪質クレームの責任追及の分類

本研究のキーワードである正当性の限界は、悪質クレーム申立者に対する責任追及をどのような要素から行うかという点である。悪質クレーム申立者に対する責任追及は、刑事責任と民事責任の二つに分類できる。前者は、暴行罪や脅迫罪などの犯罪構成要件に該当するとい

う「刑罰法規に抵触した場合」である。後者は、民法709条に規定する不法行為責任である。常松涼（2009）は「日本の法律制度で最も中心的なのが、民法709条による不法行為責任（民事責任）故意又は、過失によって他人の権利を侵害した者に課せられる損害賠償責任である」（p.2）と述べている。不法行為責任で適用されるのは同条に明記されている「他人の権利・利益を侵害した場合」である。また、行為の内容から判断される責任追及の要素には、「社会的相当性を逸脱した場合」と、「受忍限度を超えた場合」があると考えられる。したがって、悪質クレームの責任追及の分類は、①刑罰法規に抵触した場合、②他人の権利・利益を侵害した場合、③社会的相当性を逸脱した場合、④受忍限度を超えた場合の四つに区分できる。これは、悪質クレームが正当な行為であるかどうかの判断の根拠となる。

図3 悪質クレームの責任追及の分類



## 4-2 社会的相当性論

社会的相当性とは、法律用語辞典によれば「構成要件該当性又は、違法性の有無を判断する基準として主張されている概念である。歴史的に形成され国民共同体の秩序の枠にあって、それにより許容される行為は、構成要件に該当しないか、または違法性がないとされる」

(注8)と説明されている。例えば、ボクシングの試合で相手を攻撃する行為は、外見的には相手を殴るという行為であり暴行に当たると考えられるが、ボクシングは長い歴史の中で一定のルールのもとで行われ、社会的相当行為として認められたものである。したがって、暴行の違法性は阻却される。しかし、単に相手を傷つけるという目的でグローブの中に金属片を隠して殴る行為は、「社会的相当性を逸脱した場合」に該当し、違法となる。

社会的相当性の理論は、ドイツの法学者であるヴェルツェルによって1939年、刑法体系の研究において展開された。西山雅明

(1968)は、ヴェルツェルの社会的相当性の理論について、「共同社会生活がその歴史的に制約された秩序に従ってその時その時行われるような総ての活動であるとして、行為は社会的相当性を踰越してはじめて構成要件に該当すると主張した」(p.166)と述べている。三枝有

(1984)は、「ヴェルツェルは、許された危険の法理より、理論としての社会的相当性を行為価値的に発展させた。」(p.3)と述べている。この理論は、社会生活上常軌を逸した行為であり、そのまま放任し難い法益侵害であれば社会的相当性を逸脱したものとして違法となると解される。

ヴェルツェルの理論に対してシャッフスタインとヒルシュは、些細な行為を構成要件的可罰領域から排除するという社会的相当論の最も重要な機能を失わしめるものである等と批判している。わが国において

社会的相当性を論じているのは、藤木英雄教授と福田平教授等である。初期的には刑法の分野で研究された概念であるが、その後民事の分野でも社会的相当性の理論が研究されるようになった。近年は、医療行為の正当化原理としての根拠や裁判所の判断において注目されている理論である。

## 5 問題提起

### 5-1 悪質クレームの申立者はお客様か

この問題は、そもそも企業は悪質クレームの申立者をどのように意識するかということである。企業が悪質クレームの申立者を「お客様」であると意識した場合、担当者は、「お客様」には誠意をもって対応し、納得されるように努めなければならないと理解するであろう。しかし、横山雅文(2008)によれば「悪質クレーマーに対しては、お客様として対応するのではなく、法的な対応をとるべきなのです」(p.5)と述べ、紀藤正樹(2016)は「悪質クレーマーは、もはや客ではないので毅然とした対応がベスト」(P.19)と述べている。両者は、いずれも「お客様」として対応すべきではないと主張している。企業が常に消費者や顧客を対象としていることを考えればこのことは興味深い。著者は、この点について悪質クレームの申立者は、「お客様」としてではなく、単なる悪質クレームの申立者と意識すべきであると主張する。悪質クレームは、不当なものだからである。

### 5-2 担当者の負担をどうするか。

企業のクレーム担当者は、対応要領についてあらかじめ、研修等を受けているとはいえ、電話に出たとたん、いきなり怒鳴られたり、何度も名指しで電話がかかってきたりすると、悪質クレームのことが頭



から離れず、不安になって精神的に追い詰められてしまう。堀切忠和（2013）によれば「クレームの対応には多くの時間をとられるほか、怒りなどの他人の負の感情に長時間接するため、担当者の精神的負担は非常に大きい」（p.75）と述べている。企業は、担当者が精神的な負担となる前に、習熟した幹部に交代するなどの適切な措置をとることが必要である。企業経営者は、従業員に対して安全配慮義務を負っている。（注9）企業経営者は、悪質クレーム申立者が長期間にわたり従業員に与える精神的な苦痛を放置しておくことはできない。

### 5-3 損害賠償との関係はどうするか

悪質クレームの申立者は、たとえ自分に非があっても平然として企業から損害を受けたと主張し、損害賠償請求をちらつかせることがある。企業は、前提として顧客と企業との間の損害賠償について十分に理解しておくことが必要である。芥川基他（2001）によれば「損害賠償請求の根拠にはいろいろあるが、中心となるのは不法行為と債務不履行である」（p.11）と述べている。筆者は、それに加えて、製造物責任法を加えることとしたい。同法は、被害者保護を図る目的で制定されたものであり、欠陥を原因として原則的に製造業者に無過失責任を問うものだからである。近年の裁判例をみても損害賠償請求の根拠として製造物責任法が適用されることが多くなってきている。

損害賠償との関係は、申立内容の事実関係を把握したうえで、前述した不法行為などの法律について、成立要件（構成要件）を踏まえた法的検討をすることが重要である。

## 6 二つの事例と分析

### 6-1 事例研究の選定基準と分析基準

悪質クレーム申立者に対する責任追及を実際にはどのような要素から行っているかという事実を確認するため、事例研究を行うことにした。その選定基準は、本論のテーマに沿って

第一に、民事賠償請求事件であること

第二に、企業等に対する悪質クレームに関するものであること

第三に、判決内容が正当性について判断したこと

とした。この三つの選定基準を満たした裁判事例として取り上げたのが、神戸地裁（H22.10.7）が判断した「美容師クレーム事件」と、東京地裁（H27.12.17）が判断した「セコムクレーム事件」である。

### 6-2 美容師クレーム事件

平成20年12月、顧客A(女性)は、美容師Bが経営する美容院を客として訪れた。顧客Aは、カタログのデザインを見せてカットを申し込んだが、カタログ通りにならなかったとして強く苦情を述べ、美容契約上の債務不履行に基づく慰謝料等の支払いを求める訴え（本訴請求）を起こした。これに対し美容師Bは、イメージ通りの髪形にならなかったのは顧客Aが途中でデザインを変更したためであると事実関係を争うとともに、顧客Aの意を受けたC、Dから脅迫を受けたとして、顧客Aに対する不法行為に基づく慰謝料等の支払いを求める反訴を提起した。

第1審の神戸簡裁は、顧客Aの本訴請求を棄却し、美容師Bの反訴を一部容認した。

控訴審の神戸地裁は、美容院側に債務不履行はないと判断し、執拗に苦情を述べ高額な金員の要求をほのめかした行為が不法行為に当たるとして顧客Aに対して7万円の慰謝料の支払いを命じた。同地裁は、「控訴人（顧客A）の上記行為は、社会的相当性を逸脱しており、被控訴人（美容師B）を畏怖させるに十分なものである（注10）」と判示した。

### 6-3 セコムクレーム事件

平成12年6月ころから約13年間、セコム株式会社等（以下「セコム側A」という。）は、マンションの隣地に居住する隣人（以下「隣人B」という。）から執拗な電話などの不当な要求やクレームによって業務を妨害され、信用を毀損されたとして不法行為による損害賠償請求を提起した。

東京地裁（H27.12.17）は、隣人Bによる不法行為を認めて約247万円の損害賠償を命じた。同地裁は、「被告（隣人B）の各行為は、原告（セコム側A）に対する関係で一連の不法行為として全体として受忍限度を超え違法性を有する（注11）」と判示した。

### 6-4 二つの事件の分析

二つの事件について、第一に裁判所が目にしたのは何か、第二に逸脱したところは何かという分析基準によって分析した結果、「美容師クレーム事件」は、裁判所が目にした点は、顧客Aが美容師Bを脅迫して精神的苦痛を与えたこと。さらに、社会的相当性を逸脱したことが明らかになった。「セコムクレーム事件」は、受忍限度を超えて違法と判断されたことが明らかになった。このことは、部分的には「他人の権利・利益を侵害した場合」に該当したが、重視したのは「社会

的相当性を逸脱した場合」と、「受忍限度を超えた場合」に該当したことである。

### 7 悪質クレームの責任追及に適用すべきもの

悪質クレームに対して、重視した両者のどちらを適用すべきか検討する。社会的相当性は、ヴェルツェルの理論からすれば、共同社会生活の秩序外の行為は違法と判断される。最高裁（H18.3.30）は、

「侵害の形態や程度の面において社会的に容認された行為としての相当性を欠いた場合は、違法」（注12）と判断している。すなわち、社会的相当性論からいえば、悪質クレームは、社会性生活の秩序から外れた行為または、社会的に容認されない行為として違法と説明される。社会的相当性を適用した「美容師クレーム事件」をみると、裁判では、顧客に原因があるにもかかわらず、強く苦情を述べるなどし、不当な要求をしたとして顧客の一連の行為を全体として違法と判断した。

これに対して、受忍義務論は、法律用語辞典によれば「公害問題に関する概念で、社会生活において、人が騒音、煙、振動等お互いに他人にかけている迷惑を社会的に認容すべき範囲をいう」（注13）と説明されている。受忍義務を超える侵害があれば違法と判断されるものである。受忍義務を適用した「セコムクレーム事件」をみると、判決で違法と判断したのは、セコム側が弁護士を通じて警告を発した平成13年以降のものであり、それ以前の不当なクレーム行為は含んでいない。受忍義務とは、その意味が我慢の限度ということからすれば、この含まれていない部分は、我慢しなければならないということになる。悪質クレームという不当な行為に対して受忍義務論をもって適用するには疑問があると考えられる。



悪質クレームは、不当なものであるという定義からすれば、不当な行為に対して我慢する義務を負うものではない。悪質クレームは、社会生活の秩序から外れた行為であって、社会的に容認されない行為とみるべきであると考え。したがって、著者は、悪質クレームには、社会的相当性論を適用した「社会的相当性を逸脱した場合」が重要であると主張する。

## 8 結論

最後に、本論をまとめたい。悪質クレームとどのように向き合うべきかという考えから取り組んだ本研究の目的は、悪質クレームの「正当性の限界」を探ることである。

まずは、問題提起した事項に対する説明である。第一の、悪質クレームの申立者は、「お客様」という点について、悪質クレームの申立者は、「お客様」ではなく単なる悪質クレーム申立者である。第二の、担当者の負担をどうするかという点は、担当者を孤立させず組織として取り組むべきである。第三の、損害賠償との関係は、具体的な事実行為を把握して不法行為責任など関係法律の成立要件により検討すべきである。

次に、重要な点を説明する。悪質クレームの責任追及の分類は、第一に「刑罰法規に抵触する場合」、第二に「他人の権利・利益を侵害した場合」、第三に「社会的相当性を逸脱した場合」、第四に「受忍限度を超えた場合」という四つである。本研究で明らかになったことは、部分的には顧客が脅迫して精神的苦痛を与えたとして「他人の権利・利益を侵害した場合」に該当したが、重視したのは「社会的相当性を逸脱した場合」と「受忍義務を超えた場合」に該当した点である。

結論として著者は、「社会的相当性を逸脱した場合」が特に重要であると主張する。悪質クレームは、不当なものであるという定義からすれば不当な行為に対して受忍義務を負うものではない。悪質クレームは、社会生活の秩序から外れた行為であって社会的に容認されない行為、即ち、社会的相当性を逸脱したものとみるべきであると考え。

## 注

(注1) 暴力、威力と詐欺的手法を駆使して経済的利益を追求する集団又は個人である。「反社会的勢力」をとらえるに際しては、暴力団、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等といった属性要件に着目するとともに、暴力的な要求行為、法的な責任を超えた不当な要求といった行為要件にも着目することが重要である。「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針について」

(H19.6.19) 犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ 法務省

[http://www.moj.go.jp/keiji1/keiji\\_keiji42.html](http://www.moj.go.jp/keiji1/keiji_keiji42.html)

(注2) 広辞苑(第6版) 岩波書房 2008年1月

(注3) 日本語大辞典(第2版) 小学館 2001年4月

(注4) 法令用語辞典〈第10次改定版〉学陽書房 2016年3月

(注5) 広辞苑(第6版) 岩波書房 2008年1月

(注6) 消費生活年報2015 独立行政法人国民生活センター編  
国民センター相談窓口寄せられた消費生活相談 p.65

<http://www.kokusen.go.jp/nenpou/>

(注7) 平成28年6月9日付 消費者庁 「平成27年度消費者意識基本調査」の結果についてp.1

[www.caa.go.jp/adjustments/pdf/160609\\_kekka.pdf](http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/160609_kekka.pdf)

(注8) 法律用語辞典(第4版) 有斐閣 2012年6月

- (注9) 労働契約法第5条 (安全配慮義務) H20.3月施行  
「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命身体等の安全を確保しつつ労働ができるよう必要な配慮をするものとする。」
- (注10) 美容師クレーム事件 判例時報 2119号 p.100
- (注11) セコムクレーム事件 平成26年(ワ)第15709号  
東京地裁(H27,12.17) 判決文閲覧 H28.8.16  
DI-Law.com 第一法規法情報データベース 判例ID29016075 p.4 [https://hanrei.dl-law.com/dh\\_h/print?3](https://hanrei.dl-law.com/dh_h/print?3)
- (注12) 建築物撤去等請求事件 最高裁(H18.3.30) 民集第60巻3号 p.948
- (注13) 法律用語辞典(第4版) 有斐閣 2012年6月

#### 参考文献

1. 芥川基他『損害賠償の法律全書』自由国民社 2001年12月
2. 紀藤正樹『理不尽な要求を黙らせるクレーム対応術』KK神宮館 2016年3月
3. 三枝 有「可罰的違法性論と社会的相当性論」『中京大学大学院生法学研究論集4 pp.1-21』 1984年<http://ci.nii.ac.jp/naid/110006200977>
4. 佐藤孝幸『クレーム対応処理完全実務マニュアル』日本法令 2010年5月
5. 佐藤知恭『体系:消費者対応企業戦略』デジタルパブリッシングサービス 2001年8月
6. 常松 淳『責任と社会』勁草書房 2009年10月
7. 西山雅明「社会的相当性の理論—ヴェルツェルをめぐって」『西南学院大学法学論集1(1) pp.165-216』 1968年 3月,国立国会

図書館 遠隔複写2016.11.05 <http://id.ndl.go.jp/bib/904113>

8. 堀切忠和『教職員のための学校の危機管理とクレーム対応』日本加除出版 2013年7月
9. 横山雅文『プロ法律家のクレーマー対応術』PHP研究所 2008年5月