

返品・返金・保証ポリシーに関する調査

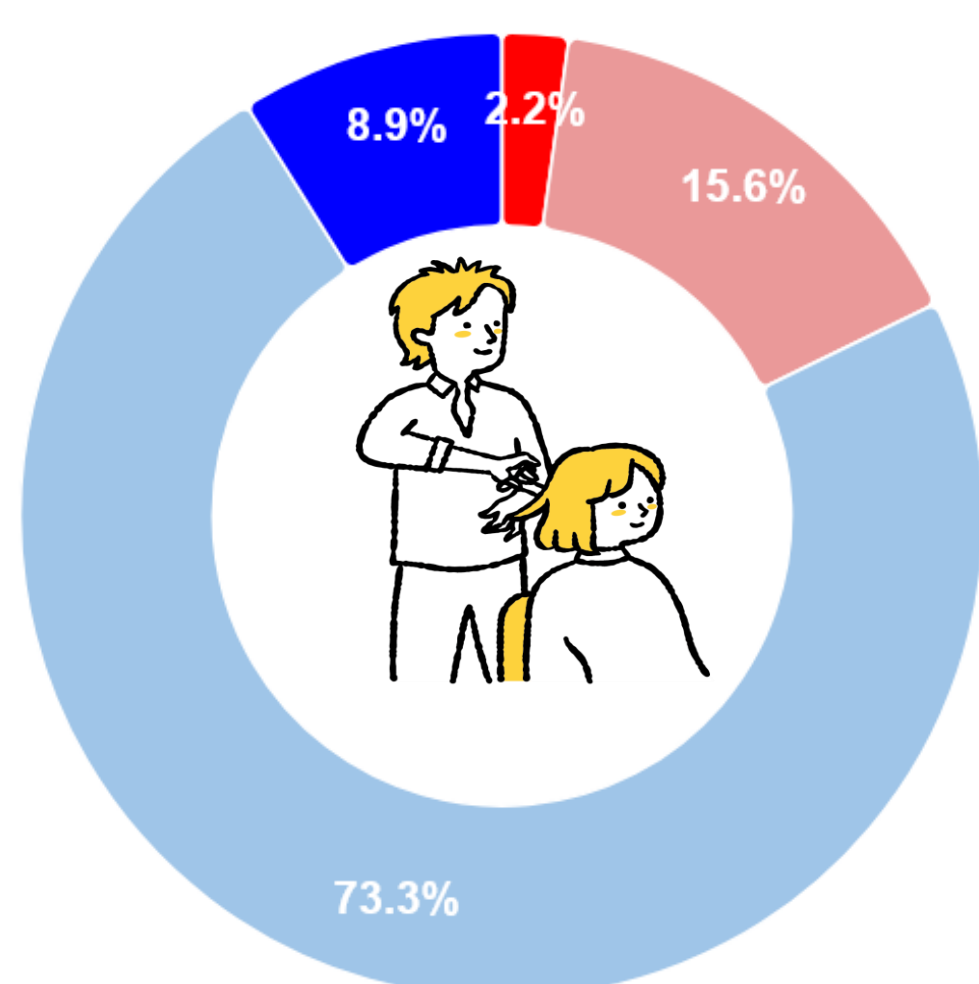
【実施期間】

2025年8月

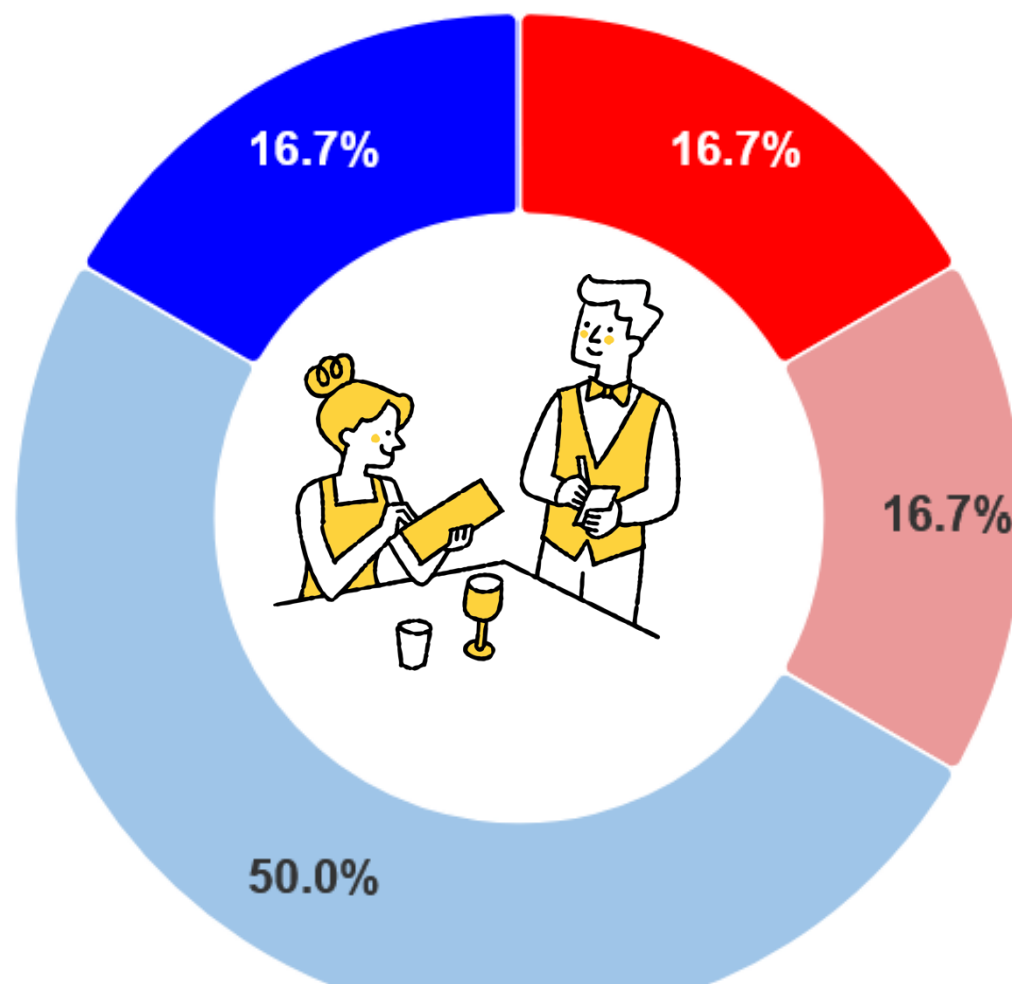
返品・返金・保証に関わる頻度

—あなたの事業・業務で「返品・返金・保証」に関わる場面はどれくらいありますか？

▼ 美容業

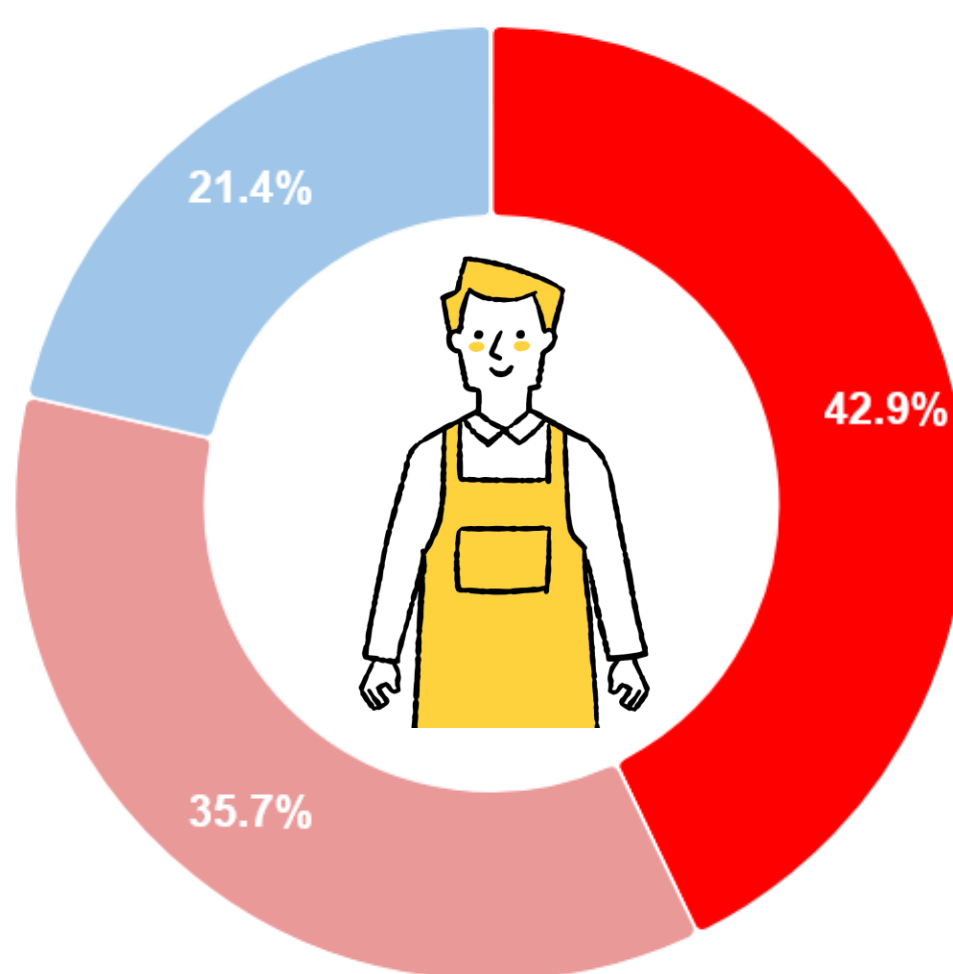


▼ 飲食業

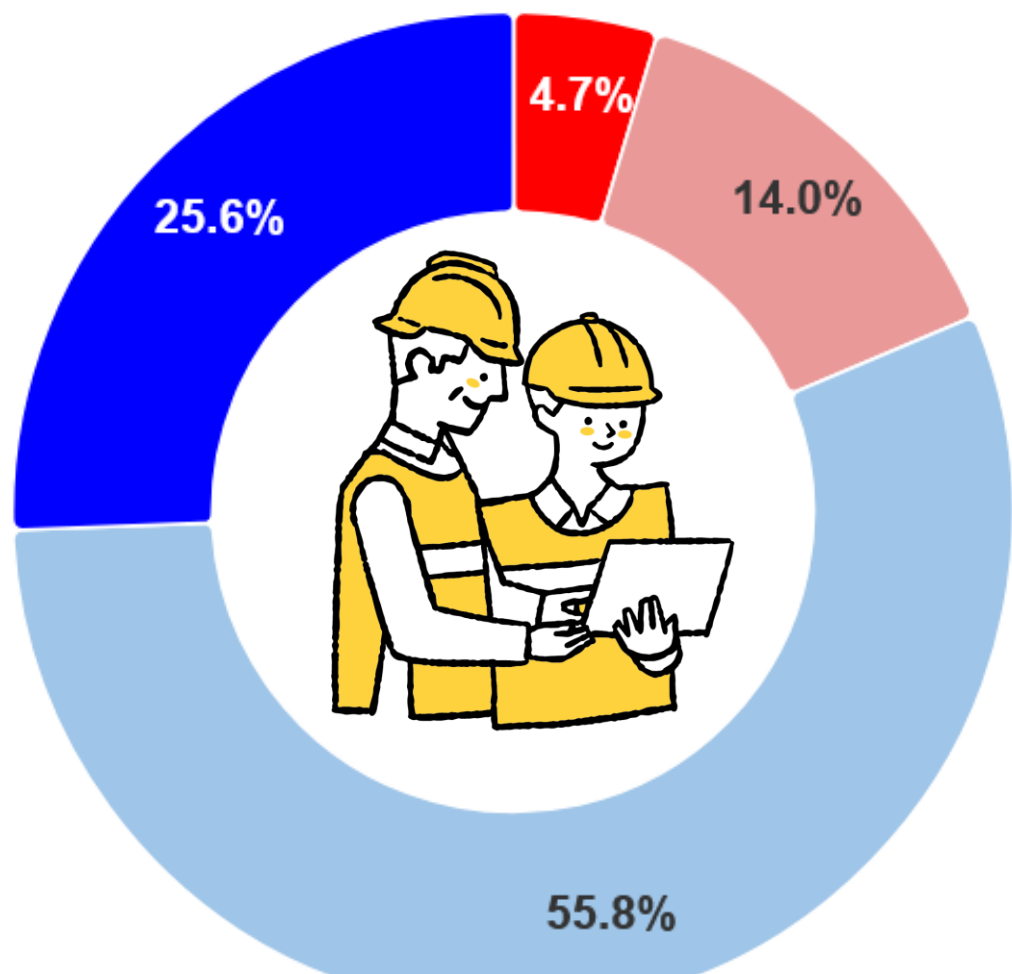


よくある ときどきある ほとんどない 一度もない その他

▼ 小売業

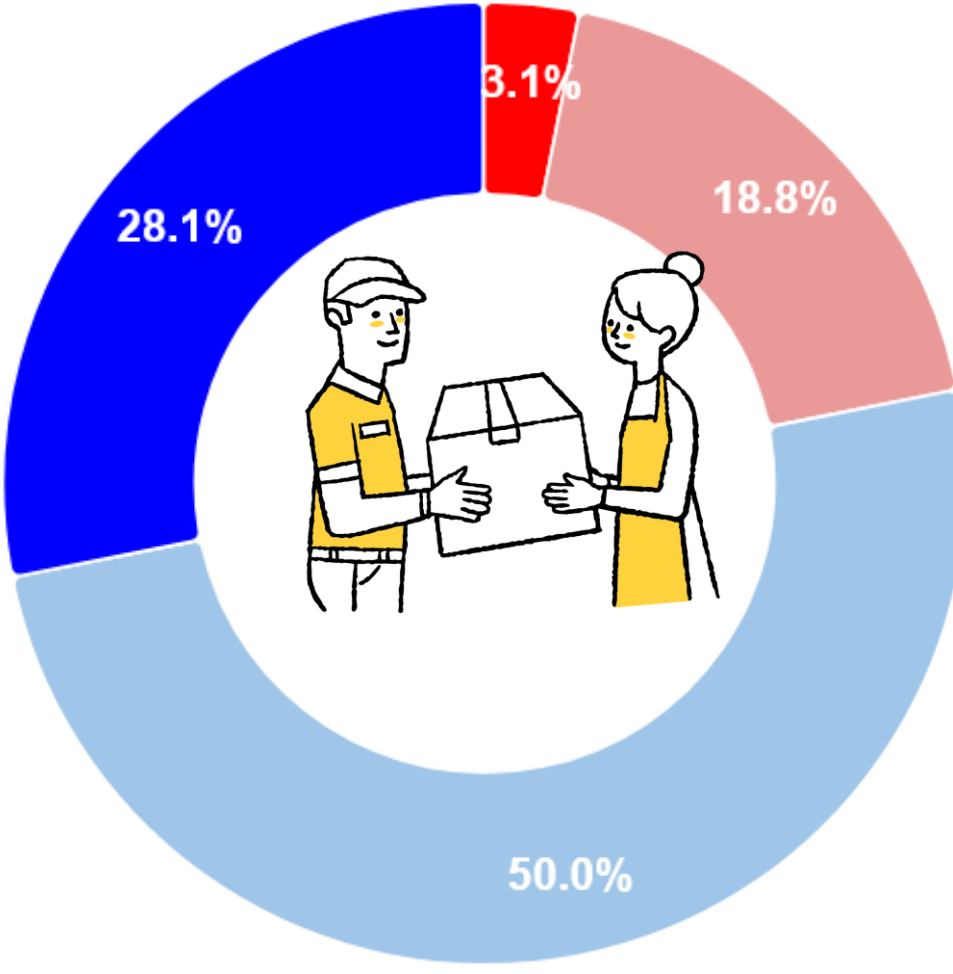


▼ 建設業

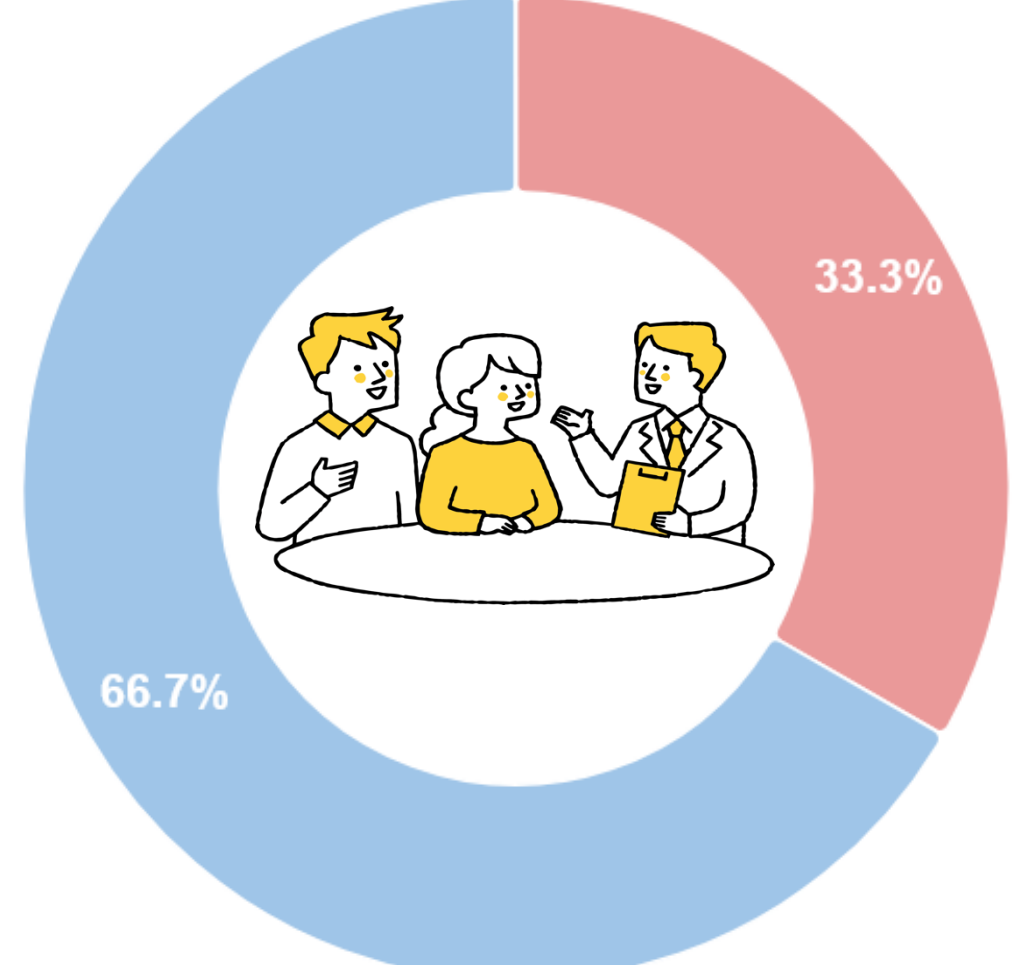


よくある ときどきある ほとんどない 一度もない その他

▼ 運送業

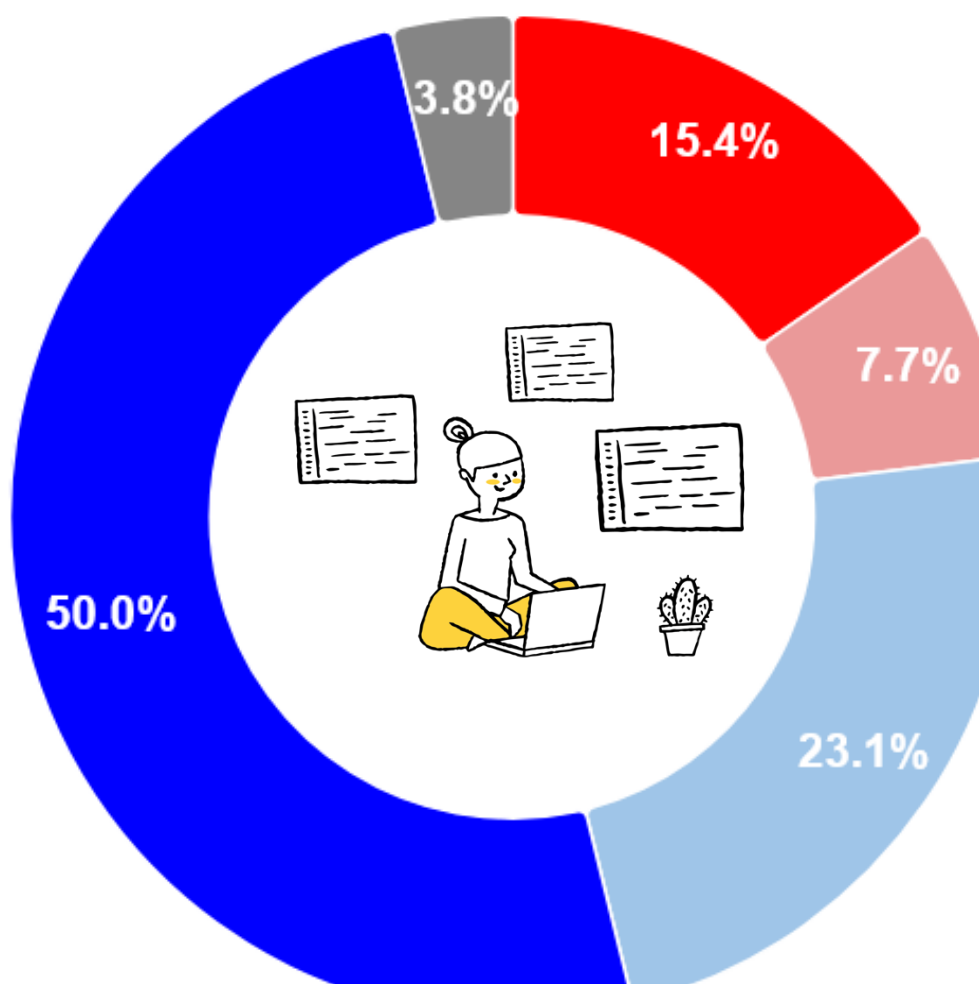


▼ 不動産業

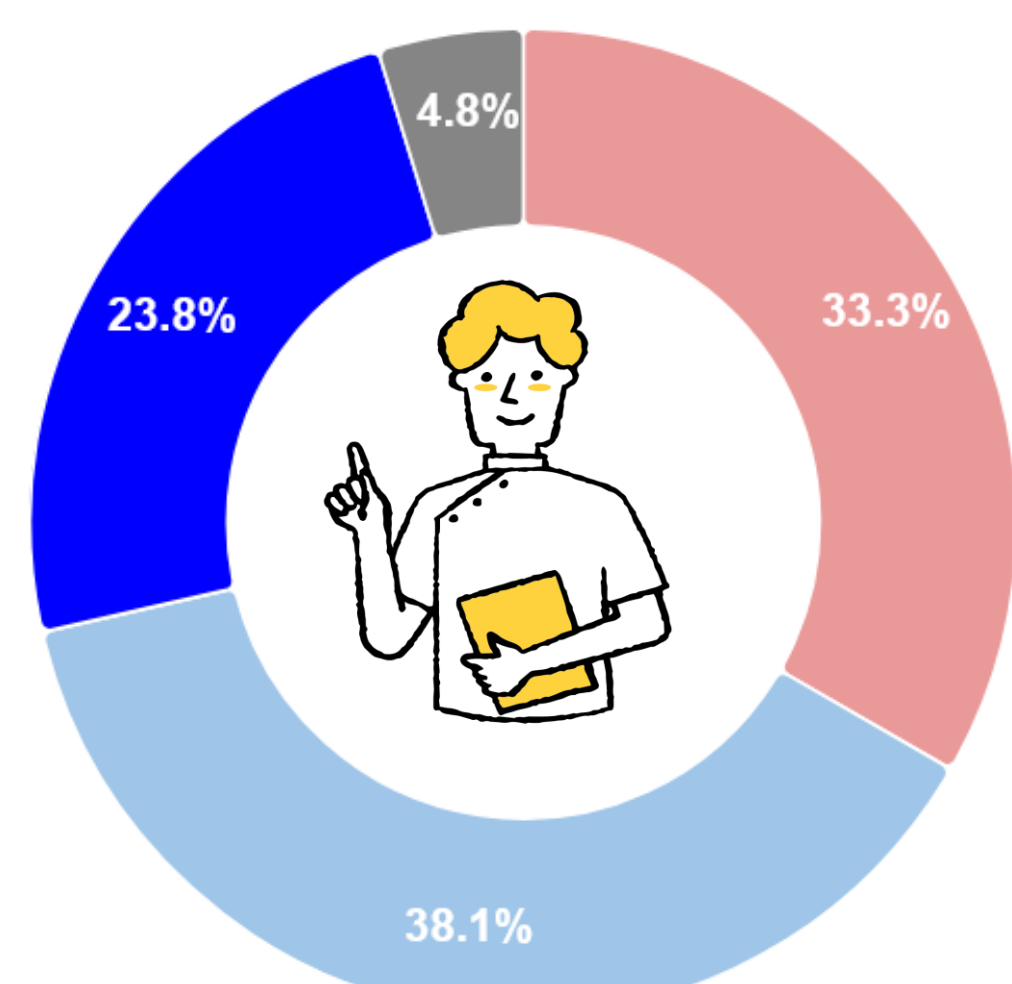


よくある ときどきある ほとんどない 一度もない その他

▼ WEBサービス業

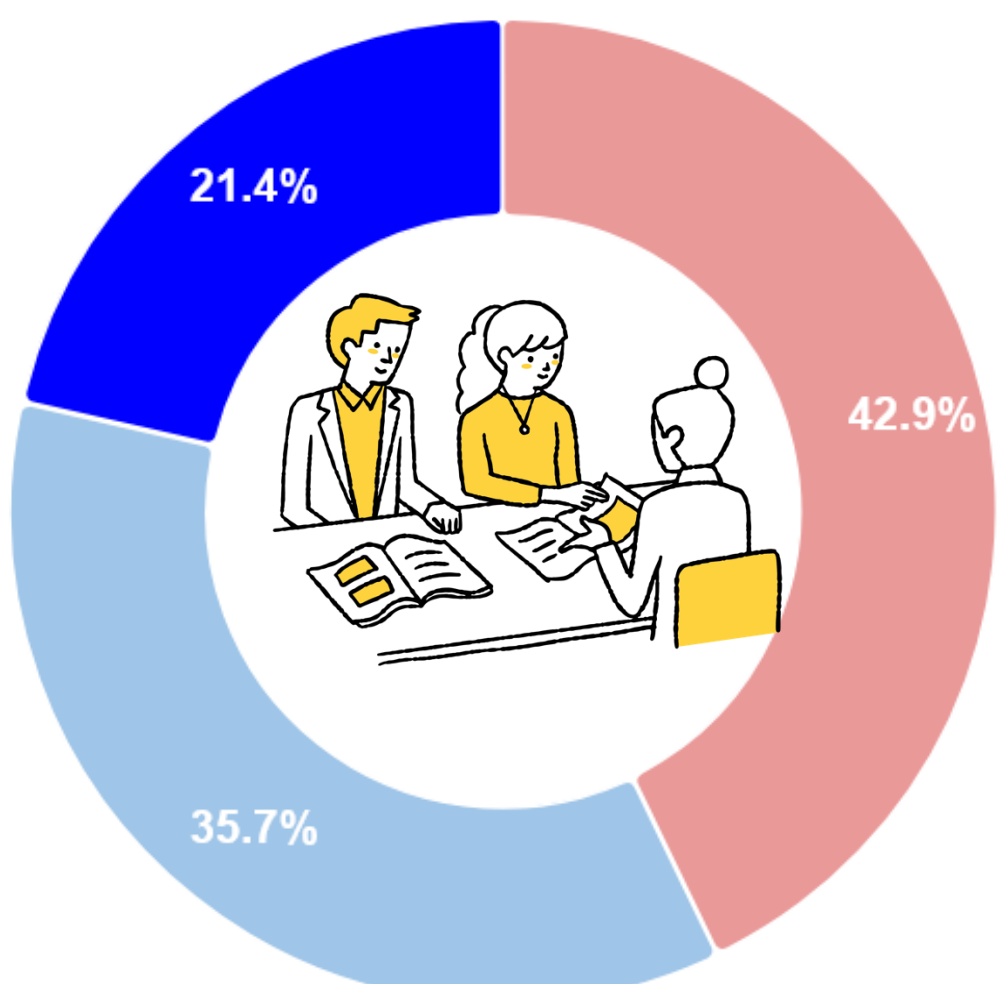


▼ 医療業・福祉業

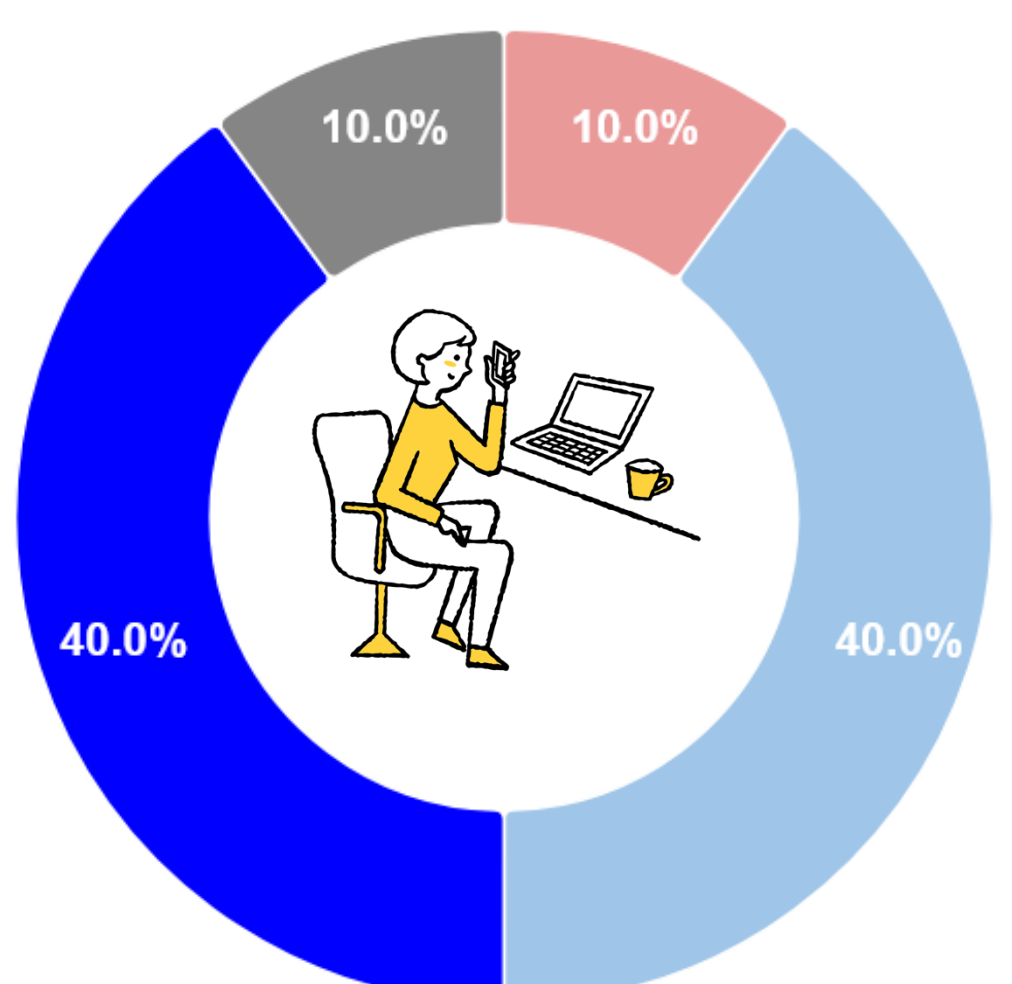


よくある ときどきある ほとんどない 一度もない その他

▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)

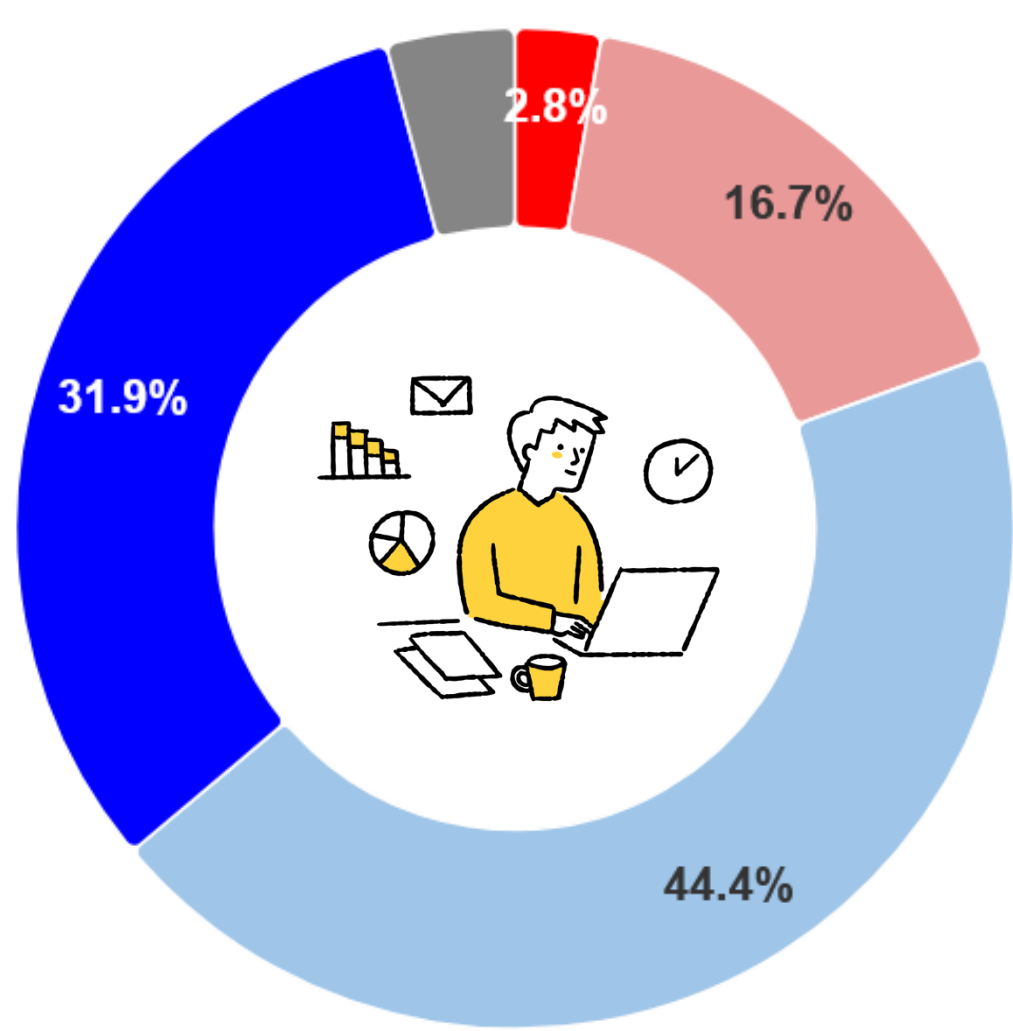


▼ 個人投資家



よくある ときどきある ほとんどない 一度もない その他

▼その他

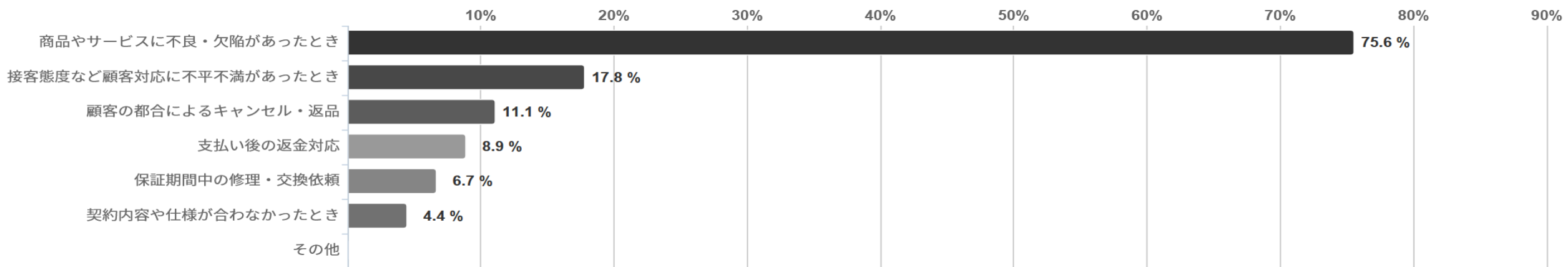


よくある ときどきある ほとんどない 一度もない その他

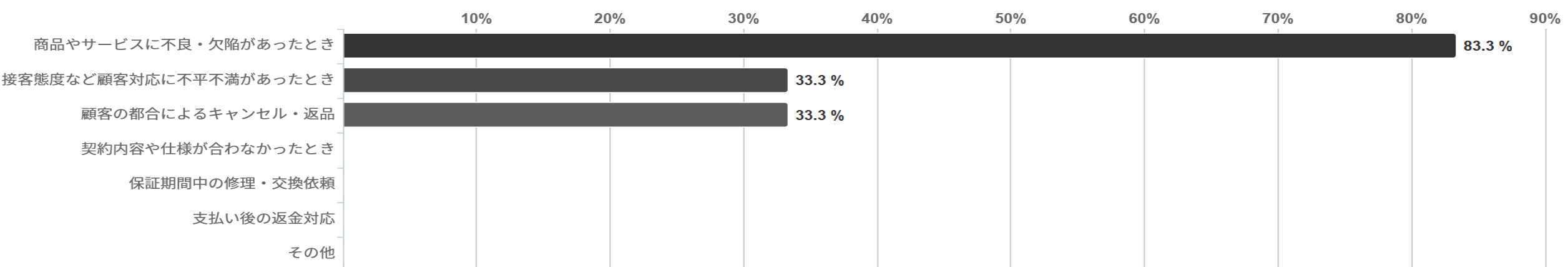
返品・返金・保証が発生する場面

—あなたの業界では、返品・返金・保証対応が発生するのはどんな場面ですか？

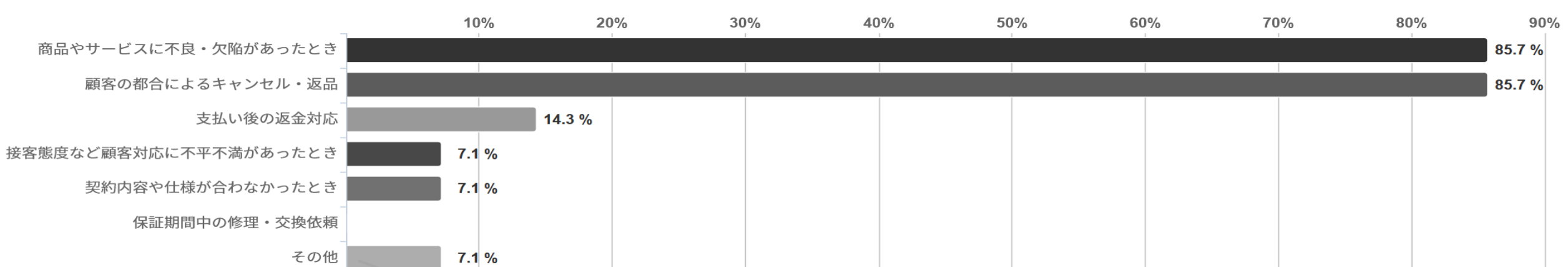
美容業



飲食業

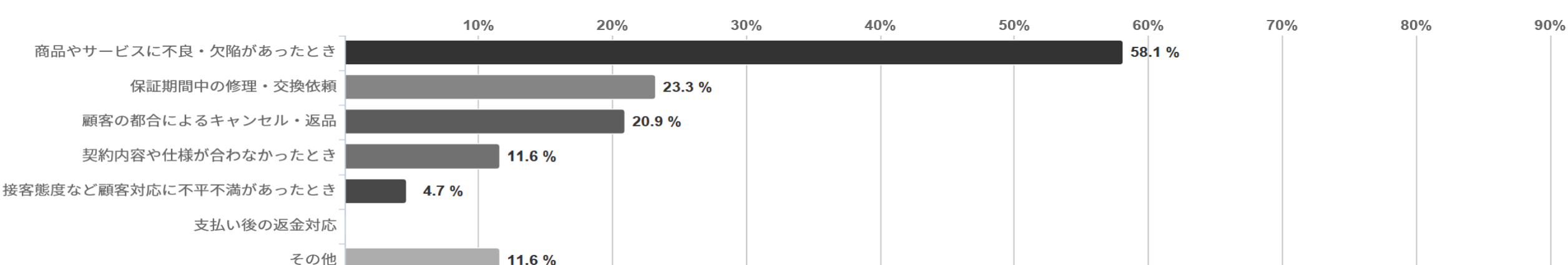


小売業



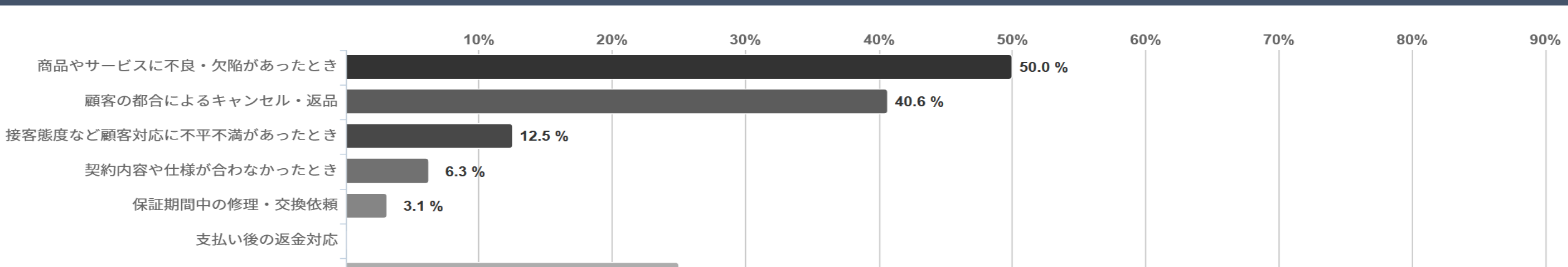
● 配送事故

建設業



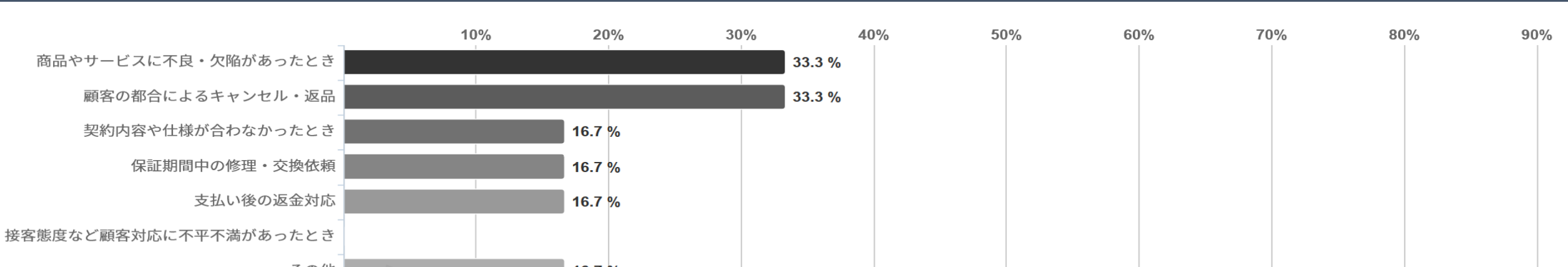
● M2が足りない時
● お客様の財産に損害を与えたとき

運送業



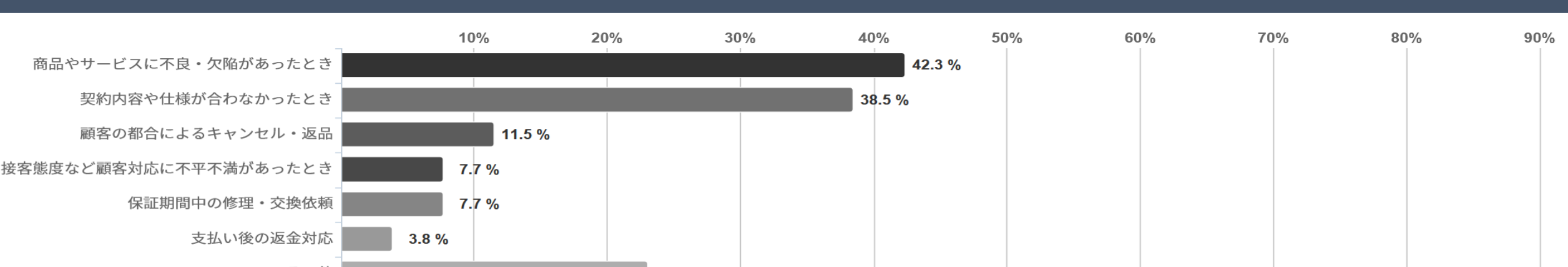
● 道や目的地を間違えたとき
● 冷凍品を溶かしてしまった場合など
● 配送ルートミスなどをしたとき

不動産業

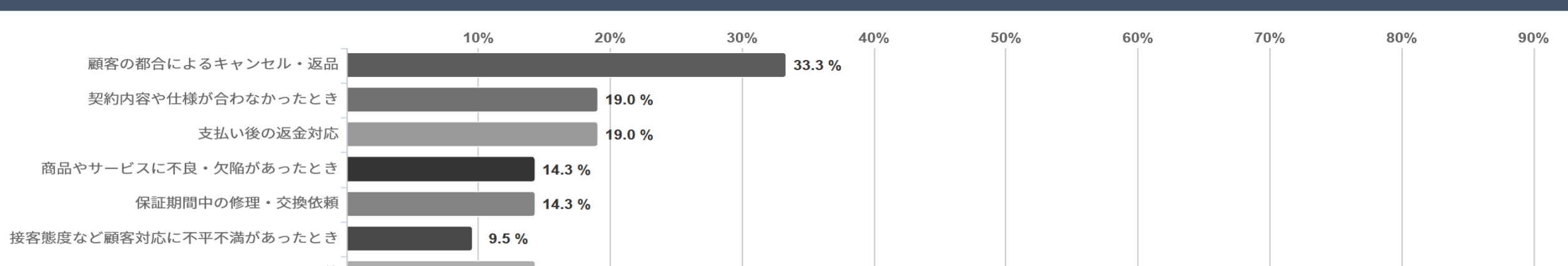


● アパート退去時の敷金の返金

WEBサービス業

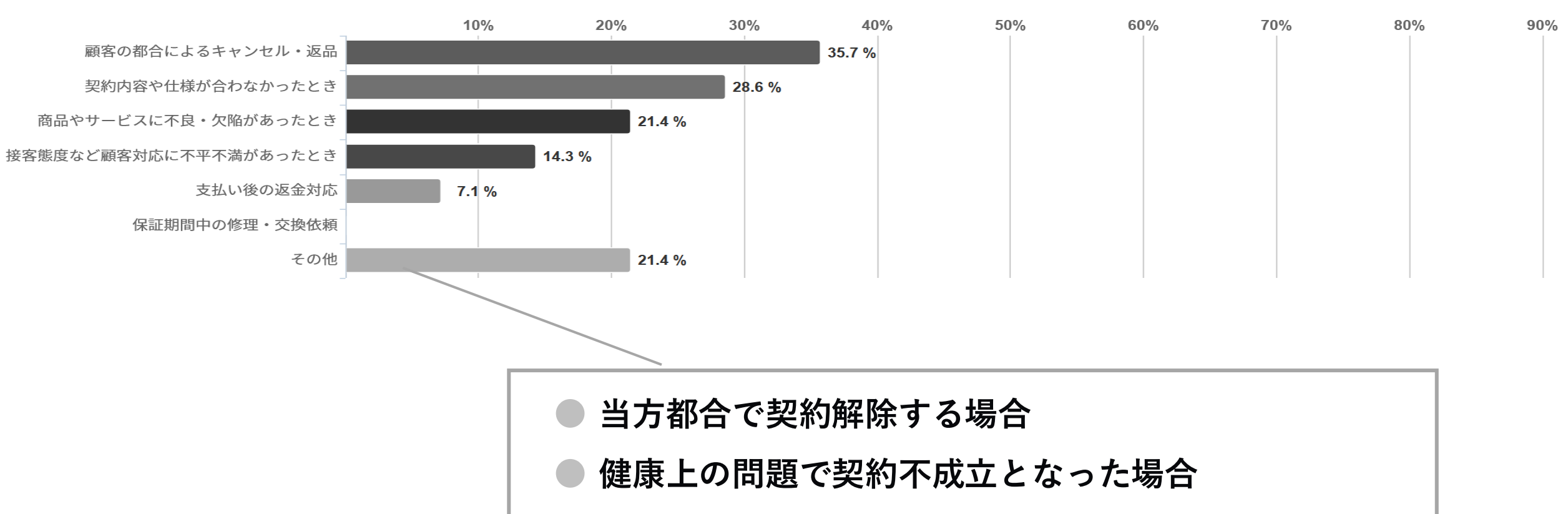


医療業・福祉業

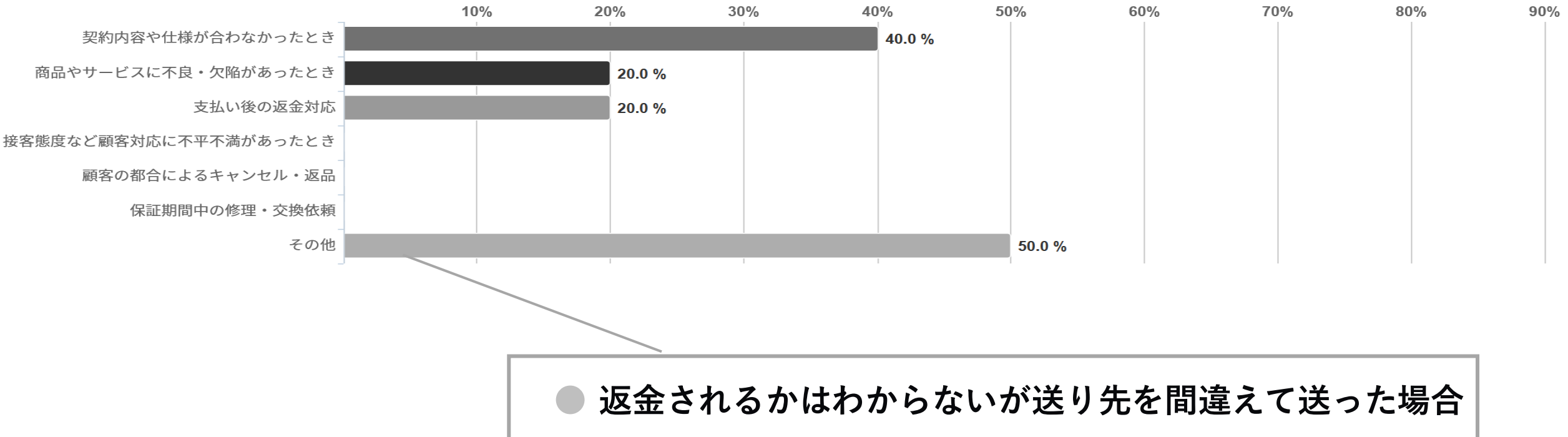


● 半クレーム
● 保証期間が決まっているので、期間内なら保証対象

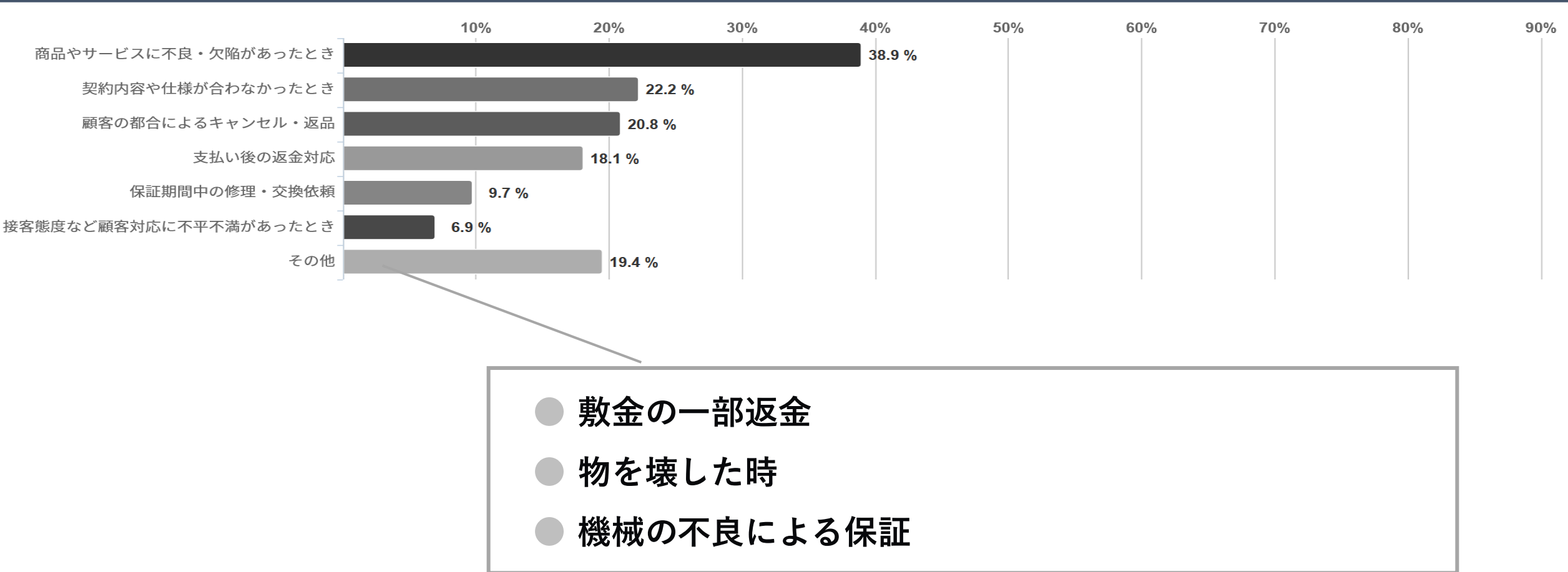
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



その他



返品・返金を「受ける／受けない」の判断基準

ー返品や返金の要望があったとき、どんな基準で「受ける／受けない」を判断していますか？

ない場合は、どのように考えていますか？

美容業

- こちらに過失がある場合のみ受ける
- 施術に対してはこちらに非があるかどうかが基準、商品販売は欠陥があれば返金もしくは交換する
- 最初の契約と全く違うものになった時に返金する
- 直前のキャンセルはキャンセル料をとる
- 商品は未使用に限り返品に応じる、技術料は基本返金しない
- 1週間以内ならやり直して対応する
- こちら側の不備で修正もできない時のみ返金する
- 施術前であれば基本的に受ける
- 途中解約でも実際行った技術分は差し引いて返金する
- 技術は返金せず、お直し期間（1週間以内）を設けて対応する
- 施術後1週間以内をサポート期間としている
- 不満があれば納得いくまでやり直す
- こちらの不備で服などを汚してしまった場合は対応する
- 施術ミスや顧客の持ち物を破損させた際は対応する
- 施術に納得がいかない場合は10日前後を目安に対応し事前に告知する
- こちらのミスでカウンセリング通りにならなかった場合に返金する
- 7日以内の切り直しは対応するがスタイルチェンジは対応しない

飲食業

- 明らかに基準に満たない場合（数、分量、商品自体）は対応する
- 明らかな品質不良や提供ミスはすぐ返金、客都合は原則受けない
- こちらが間違えた場合は交換のように作り直す
- こちらに落ち度があるかどうかで判断する
- 好みの問題は返金対象外、常連など体験価値重視の場合は柔軟に対応することもある

小売業

- 再商品化できるものは受けるが特注品など行き場のない商品は受けない
- 未開封・未使用なら基本的に返品に応じる
- 購入者側に非がないと判断した場合は基本対応する
- ①開封・未開封 ②破損や不具合 ③商品の受領・発送不備、を基準に判断する
- ECサイトのルールに従い、到着後2週間以内の欠陥は返金対応する
- 初期不良は返金・返品対応、商品説明に明記した点の指摘はその旨を伝える
- 保証期限内の返送であれば対応する
- 衛生商品は返金不可、レシートがないと対応が難しい
- 異物混入など明らかにこちらのミスの場合は返金・交換する
- 顧客満足度と損失の大きさを考えて判断する

建設業

- 図面通りの施工をしているかどうかで判断する
- こちら側の不備が明確な場合のみ対応する
- どちらに過失があるか、またはお客様の事情を考慮して判断する
- 初期不良以外は対応しない
- 施主引き渡し後に施工自体に問題があれば対応する
- メーカー・施工側の責任範囲内かどうかで線を引く
- 法律に沿って返金対応が必要な場合は受け付ける
- 施工ミスによる安全が確保できない事案は無償対応する
- 引渡し後1年間は無償点検・修理、それ以降は有償で対応する
- 施工に著しい欠陥が生じた時は返金・施工しなおしをする
- 建物に欠陥があった時やこちらに落ち度がある場合に対応する
- 作業完了時の申し出はこちらに落ち度がある場合を除き受け付けない

不動産業

- 敷金は賃貸借契約書の内容に基づき、退去時の負担分を差し引いた残りを返金する
- 故障の修理・保証は法律の基準に従い、不便をかけた場合は別途対応する

WEBサービス業

- 業務委託の場合、原則返品・返金は発生しない
- 準委任契約では提供した役務に対して基本的に返金は発生しない
- 契約内容に沿って判断、説明不足や誤解が原因なら柔軟に受けるがデジタル商品は原則返金不可
- 仕様と一致しない場合やハード依存による故障・不調の時
- バグが多く使いものにならない場合は契約解除で違約金が発生することがある
- こちらの申し出の契約解除は返金対応、顧客側からの申し出の場合は返金しない
- 契約通りか不具合があったかを基準に判断、顧客都合のキャンセルは基本受けない
- こちらの原因で致命的な不備があった場合のみ受ける
- 明確な瑕疵があれば受け、要望次第で調整も検討する
- 返金不可を規約に明記しておく
- 契約内容や規約に沿い、こちらに責任がある場合は受け、理不尽な場合は根拠を示して断る
- こちらに落ち度がある場合は返金を検討する

医療業・福祉業

- 初回は無料体験のため基本的に返金はない
- 治療費に対して返品・返金是不行
- 明らかにこちらに非がある時（期限切れなど）
- 施術が未実施の場合や契約内容と著しく異なる場合のみ個別に対応を検討する
- こちらが待たせて顧客の予定通りにいかなかった場合のみ返金する
- 治療中に痛みが出て他の治療に移行した場合は前処置の取り消しと返金をすることがある
- 効果が感じられないなど正当な理由があればすぐ返金に応じる
- 保険診療は被せ物など再治療の場合の保証期間が決まっている
- 保険証不携帯で自費請求した場合、後日保険証提示があれば返金する
- 回数券は未使用分のみ返金可、患者都合は原則返金不可、やむを得ない事情には柔軟に対応
- 保証期間中の同意書・保証書があれば受ける
- ガイドラインや院内ルールに則って決定する

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 顧客の価値に見合わない判断した場合、消費している工数を踏まえて都度調整する
- 契約書によって取り決めており、瑕疵がない限り返金には応じない
- 保険業はクーリングオフなら即解約手続き、そうでなければ失効
- 返金ではなく解約金が支払われるケースがある
- 返品・返金という概念そのものがない
- 明らかに仕様が不十分、または落ち度が明確な場合に対応する

個人投資家

- こちらに過失があるか相手に過失があるかで判断する
- 証券会社のシステム障害により不具合が生じた時
- 商品の内容が合っているか判断できる期間を考えて期限を基準にする

その他

- こちらの手違いの場合は誠実に対応する
- クーリングオフのルールに則って対応する
- 施術提供後に確認の上支払いをもらっており、問題があれば解決する方向で話し合う
- 一定期間内で商品未使用の場合、または商品の不具合の場合に返品・返金を受ける
- 修理ミスや仕上がりイメージの相違があるかどうか判断基準
- 契約で定められた期間内で要件を満たさない瑕疵が見つかった場合
- 施工から7日以内の故障・不具合のみ対応する
- こちらの説明不足でお客様が理解せず成約した場合に対応する
- クーリングオフの場合は無条件で受けなければならない

返品・返金・保証に関する印象的なエピソード

ー印象的だった「返品・返金・保証」に関するトラブルやエピソードを教えてください。

美容業

- 購入された方が認知症で家族が返金を希望に来店した、外出先では認知症は分かりにくいので注意が必要
- スタッフがカラー剤を顔にかけてしまい診察代をお支払いした
- 本人ではなく家族が連絡してきてクレームを言われた
- 仕上りがカウンセリングで伝えた内容と違い返金することになった
- 後日学校で注意された学生の親から無料で直して欲しいと連絡がありサインをもらう形にした
- カットモデルの失敗でお金を求められた人がいた
- カラーの仕上がりに不満があり料金を返してほしいと言われた
- 施術したメニューをしていないと言って返金を要求された
- カラー施術後「思った色と違う」と返金を求められ、無料で再施術を提案して納得してもらった
- 来店できないとのことで何ヶ月先でもよいと伝えたが返金対応をした
- 長さを変えたくないオーダーだったが帰宅後にやり直しを求められた
- 服を汚してしまい弁償した
- カラーによる頭皮へのトラブルが発生した
- こちらのミスでカウンセリング通りにならなかった

飲食業

- デリバリー商品の中身が飛び出しており、顧客が怒った
- 注文と違う料理を提供してしまい返金と代替を提供、誠意ある対応で円満解決した
- カード決済が取りこぼしで未収になった
- 食事に髪の毛が入っており、すぐ作り直し再提供した

小売業

- 自然災害で納品先が急遽休みとなり直前キャンセルを申し入れられたが、丁寧にお断りした
- 配送事故で大理石のテーブルが粉々になって届いた
- 返品された商品が別の商品に入れ替わっていたが、動画証拠を提出し返金なしが認められた
- 商品説明に明記した内容で返品を断ったが、クレームのレビューを書かれた
- 商品が一部入っていなかったため残り全て返品したいと言われた
- 誠実な返品対応をしたことで、最終的には感謝された

建設業

- 保証工事の出張がたまにある
- お客様との認識の違いがあったときなどにトラブルになる
- 施工後に施主様が気づき、値引きか修正かでもめているのを聞いたことがある
- 追加工事を請求したら値切られた
- 幼稚園の新築工事で施工ミスによる天井の板が剥がれ落ちそうになっていることが一年点検で判明
- 説明不足で正しく伝わらずトラブルになりかけた
- メーカー保証期間が過ぎているにもかかわらず無料で修理しろと迫られた
- 施工完了後に他業者が傷をつけてクレームになった
- 言ったことを後からコロコロ変えられ何度も仕様変更や返品が発生した
- 有償で修理したが結局その分のお金を払ってもらえなかった
- 顧客から図面なしで口頭説明されて製作したが「こうじゃない」と一蹴されやり直した
- 工事完了後に見積書より安く交渉された

運送業

- お客様の注文単価が上がり返品された
- アプリで配達完了を先に押してしまいトラブルになりかけた、自分のミスだった
- 商品が破損していた、商品が足りなかった等が多い
- 荷物を下ろした後に受取拒否され印象に残っている
- 顧客から注文していないと言われ代金の返金を求められた
- 冷凍品配送中に事故を起こし使い物にならなくなり商品代金を弁償した
- 箱の破損に気付かず納品してしまい後から返品交換の連絡があった
- 配達先を間違えて荷物を開けられクレームになり保証した
- 客都合で全キャンセルになってしまった
- 荷物を落として壊してしまった際は代金か同品を購入する
- 納品明細書の手違いで当日商品が届かず返品処理で相殺した

不動産業

- 解約時の仲介手数料について事前説明がされていない場合にトラブルになる
- 入居時に畳表替えをした場合、経年劣化でも賃借人負担となることが紛争になる
- トイレの詰まりが2回起こり最終的に高圧洗浄で解決、迷惑をかけたためアフタヌーンティーを提供
- したところファン化した
- 返金しただけでこれからも頑張ってくださいと言われた

WEBサービス業

- 納品したプログラムにバグがあり追加工数で修正対応した
- 仕様通りのシステムを開発し納品したが検収されないまま連絡が取れなくなりタダ働きになった
- 初回返金保証付きで条件外の複数回購入後に返金を求められ、事前の規約明示の重要性を痛感した
- 仕様確定後に追加仕様変更依頼があり日程が合わずトラブルになった
- カタログを間違って別商品を添付してしまうヒューマンエラーが発生した
- 規約違反を知らなかったという理由で返金を求められ対応したが同様の事例を3回経験した
- 契約不履行で支払われないケースが多々発生するため検収後に支払いをルール化している
- 要件変更後の返金要望があり契約外と説明したが一部を無償提供して関係を維持した
- 納期遅延で返金を求められたが顧客側の仕様変更が原因と説明して理解を得た

医療業・福祉業

- 期限が3ヵ月以上過ぎた商品について指摘を受けた
- 担当者の急病で訪問できず事前連絡が不十分だったため返金を求められた
- 自費診療で保証内容を忘れた患者から保証はどうなっているかと尋ねられるケースがある
- 回数券を買ったが本人の思いと違ったと夫から返金対応を求められた
- 保証期間を少し過ぎただけで無償やり直しを求められた
- 保険薬局への返品・返金は対応不可と伝えるケースがある
- 回数券の途中キャンセルで病気療養を理由に返金を求められ断り方に迷う
- 保証期間が過ぎているものを無理やりやり直させようとする強引な方がいる

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- プロジェクトで計画通りの開発ができず賠償請求事案が発生した
- 納品後に仕様と違うと言われて返金を粘り強く求められた
- 契約内容を聞いていなかったとの不満の声があった
- 補助金申請支援で顧客の求めるものと合致しないと判明し実施しない方向で合意した
- こちらのミスでやり直ししたが顧客が希望条件に届かず値引きをした、顧客が紳士的で再発防止策の
- 説明を聞いてくれた
- 書類催促に応じなかった顧客に診断書を返送し手続き再開の懇願を丁重に断った

個人投資家

- 証券会社のID詐欺による返還対応があった
- 投資詐欺に遭いお金を引き出せず飛ばれた
- 証券会社のシステム障害で注文が伝達できなかった際に伝達できたものとして処理してもらえた

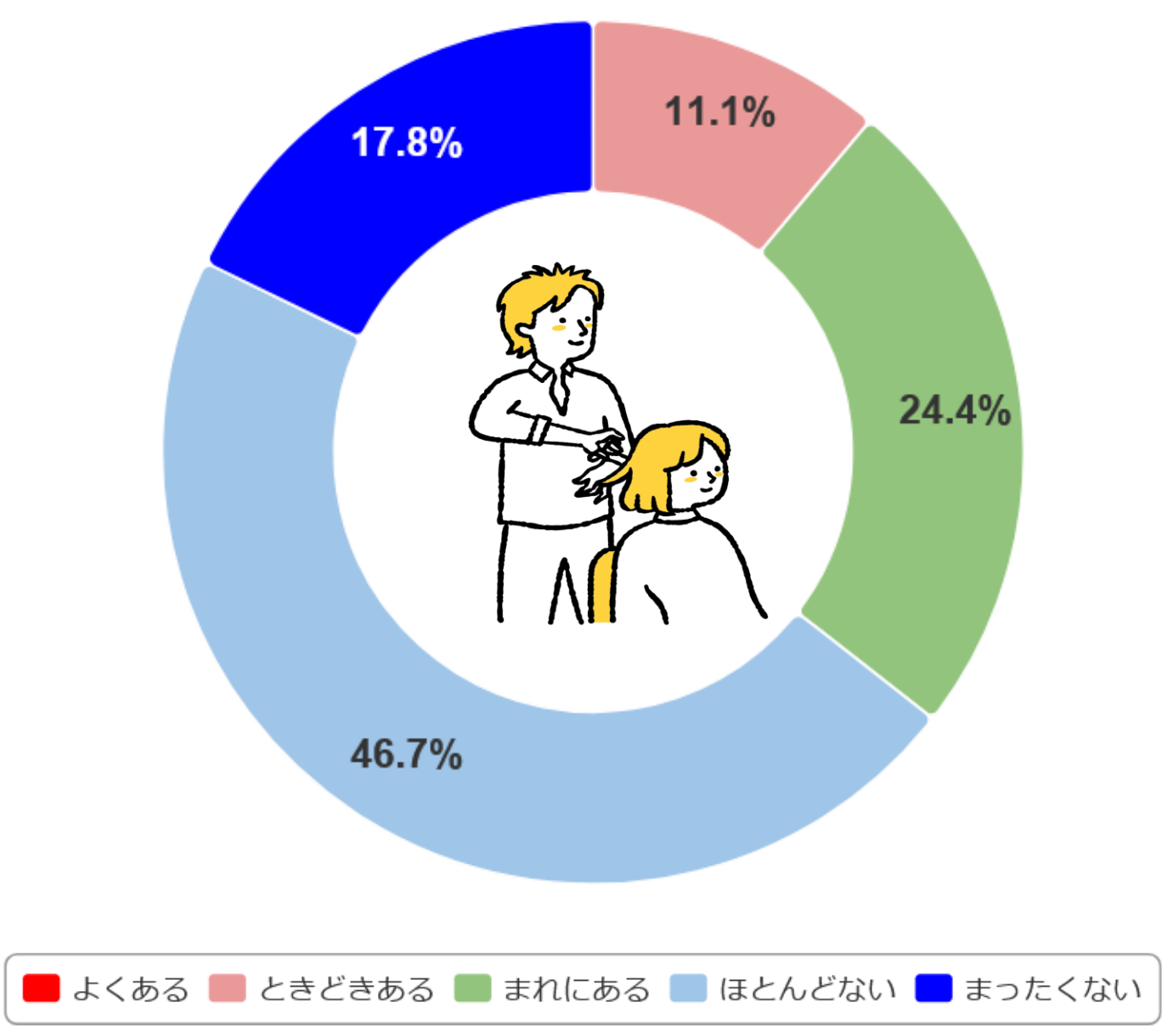
その他

- 難ありのサービスを提供してしまい返金を申し出たが「いいから」と言ってもらえた
- 納品物の認識ズレが大半を占める
- テスト環境と本番環境の差異でバグが残ることが多い
- 高齢者の契約後に家族からクレームが入りクーリングオフになった
- 施術提供後の部品返品を求めたところ同じ不具合品が届き結局返金してもらった
- サービス内容の認識違いで支払いがされない事案があったが真摯に対応しリピートにつながった
- クライアントのITリテラシーが低く要件通りに開発し確認もしたが最終的に全額返金を要求された
- 製造上の許容範囲を顧客が不具合と捉え返品になるケースや海外で自動返金されるケースがある
- 仕上がりイメージの相違で商品全額を弁償した
- 仕様の誤りで家の建て直しにつながりかねない事態になったが国の基準を満たしていたため問題はなかった
- 施工後に動かなくなりエアコン修理対応をした
- 施工前からの故障を施工を原因にされた
- 回線障害で使用できなかった期間の料金を日割りで返金した対応がある
- 返金ルールを契約時に説明せず引き継いだ案件でトラブルになった
- 作業完了後に顧客が戻ってきてクレームとなり返金要望があった

仕事における過剰な要求の有無

ー仕事において取引先や顧客から「これはひどい」「過剰な要求」と感じることはありますか？

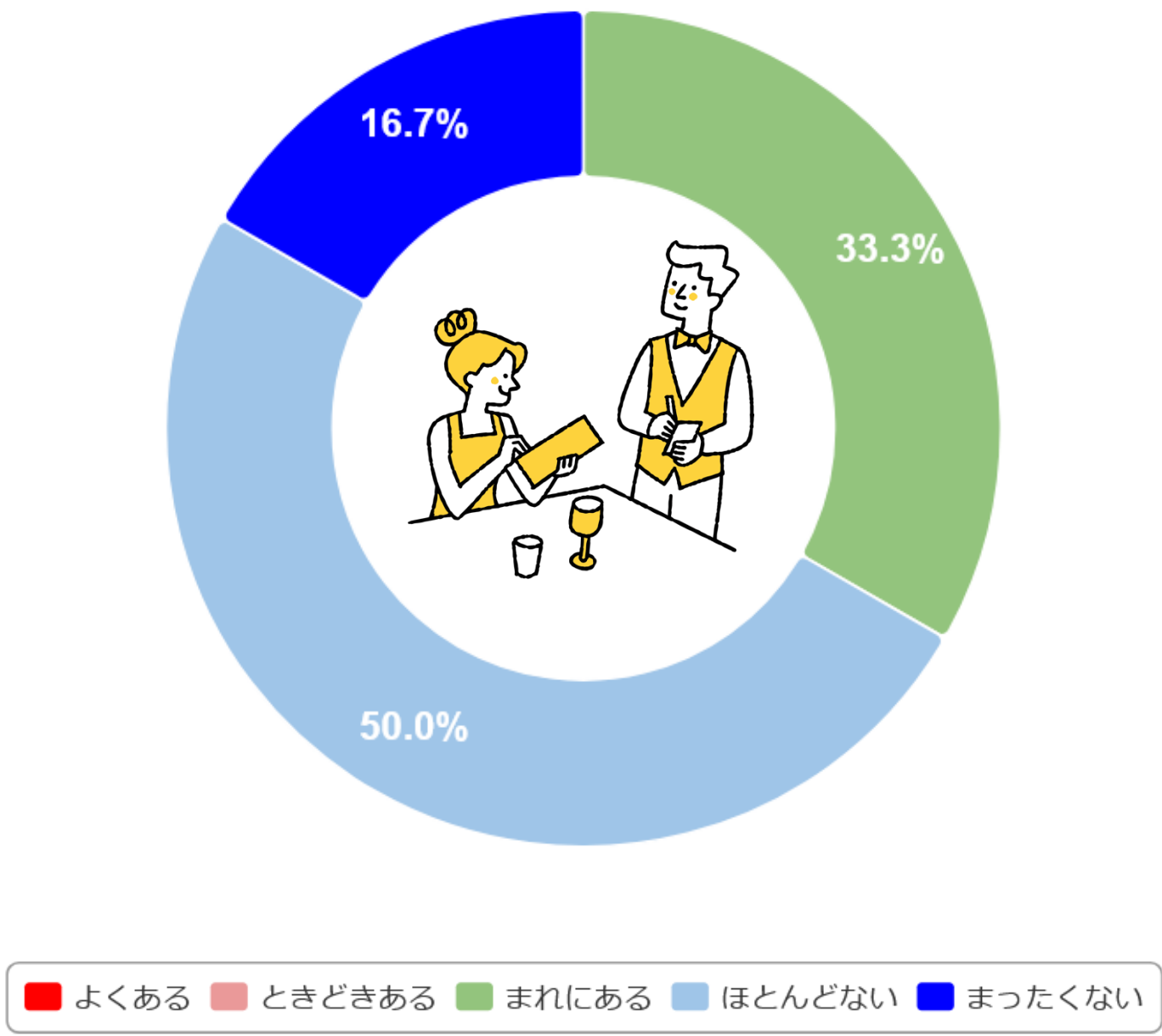
美容業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 遅刻してきたのに時間通りに終わらせてほしいと言われ、施術後にクレームが来た
- 施術後にやっぱり違う髪型にしたいと言われ切らされた
- シャンプー後のマッサージで打撲したと返金要求された
- 本人は納得しているのに親がずっと文句を言ってくる
- カット終了後に0.5mm切ってほしいと言われ、機械ではないとお断りした
- 割引サービス券の期限を書き換えられた
- 予約時間に遅れてきたのにかなり早めな施術終わりを希望する客がいる
- ダメージがひどくブリーチを断ったが切れてもいいからやってと言われた
- 施術後にいろいろ注文をつけられ、その通りにすると髪型が崩れると伝えたと怒り出した
- お直しをした上でさらに返金を求められた
- 取引先から必要としていないシャンプーやカラー剤を強引に勧められた
- 同僚が正確にお釣りを渡したのに数分後にもらっていないと要求された
- 他の予約客を差し置いて自分を優先しろと怒った客がいた
- 技術ミスでもないのにカラーやパーマの全額返金を求められた
- 納得して帰った後に気分が変わりスタイルチェンジの無料カットを求められた
- お金を持ってこないまま施術を受けてお金がないと言われた
- 子供の頭をわざと動かしハサミで傷つかせ過剰な感謝料を請求されたと聞いた
- 証拠もないのにネックレスを壊したと言って10万円の請求をされた
- カウンセリングで伝えたことを覚えていないと言われる
- 保証期間を過ぎてから自分都合で返金を要求してきた
- 時間をかけてカットしたのに金額を安くしてくれと言われた

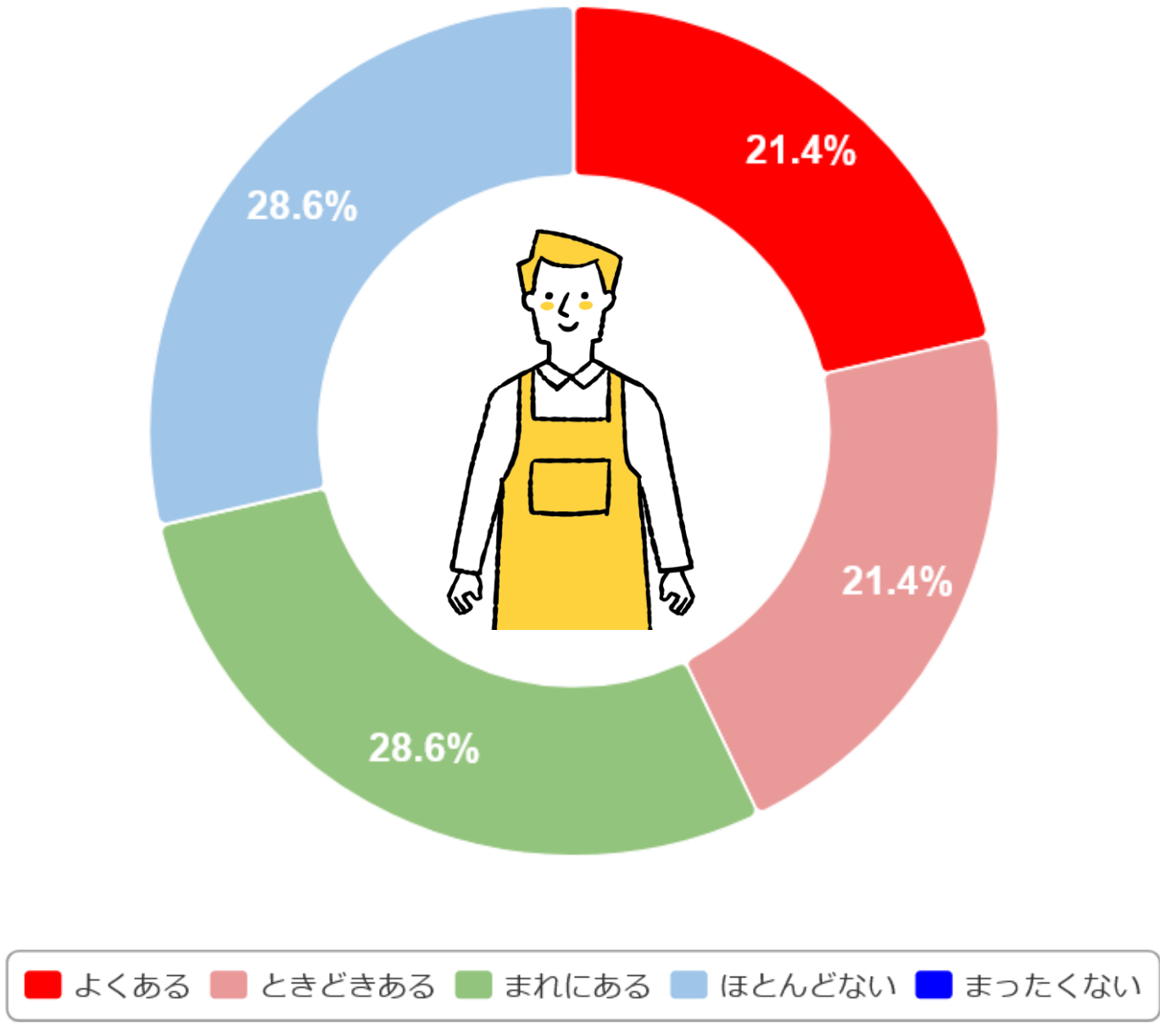
飲食業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 店員の態度が悪いからとお金を払わないという不当な要求があった
- 料理をほぼ完食した後で味が期待と違うから返金してほしいとクレームがあった
- 開店・閉店時間を守ってもらえない
- 取引先業者から事前確認なく急に値上げを通告された
- 完食してから漬物抜きと言ったよねと言いがかりをつけられた

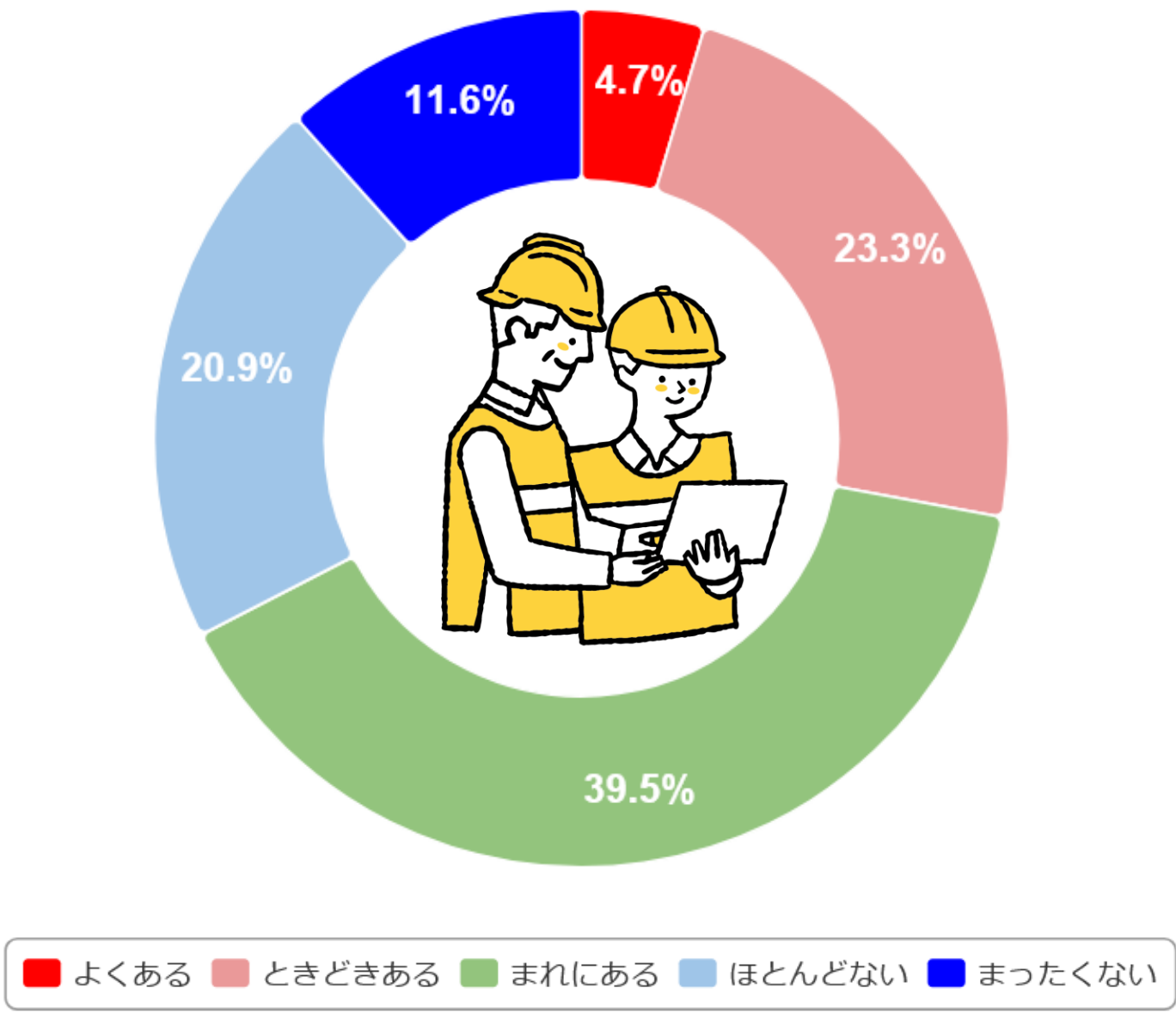
小売業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 営業時間を大幅に無視した注文を受けた
- 梱包は正しかったが箱が壊れて中身が破損したとクレームがあった
- 過剰な仕入れ要求があった
- 過度な値下げ要求がひどい
- 返品商品のすり替えやゲームソフトの使用後の返品の話聞いた
- 1週間しか経っていないのに到着が遅いとのクレームがあった
- 1年以上前に購入した使用済み商品の返品依頼があった
- 返送なしで返金だけ要求してくる
- パッケージを開けたが使い方が分からないからと返金を求められた
- 電話クレームで女性担当者にひたすら謝らせる対応をされた
- 使用済みにもかかわらず返金希望があった

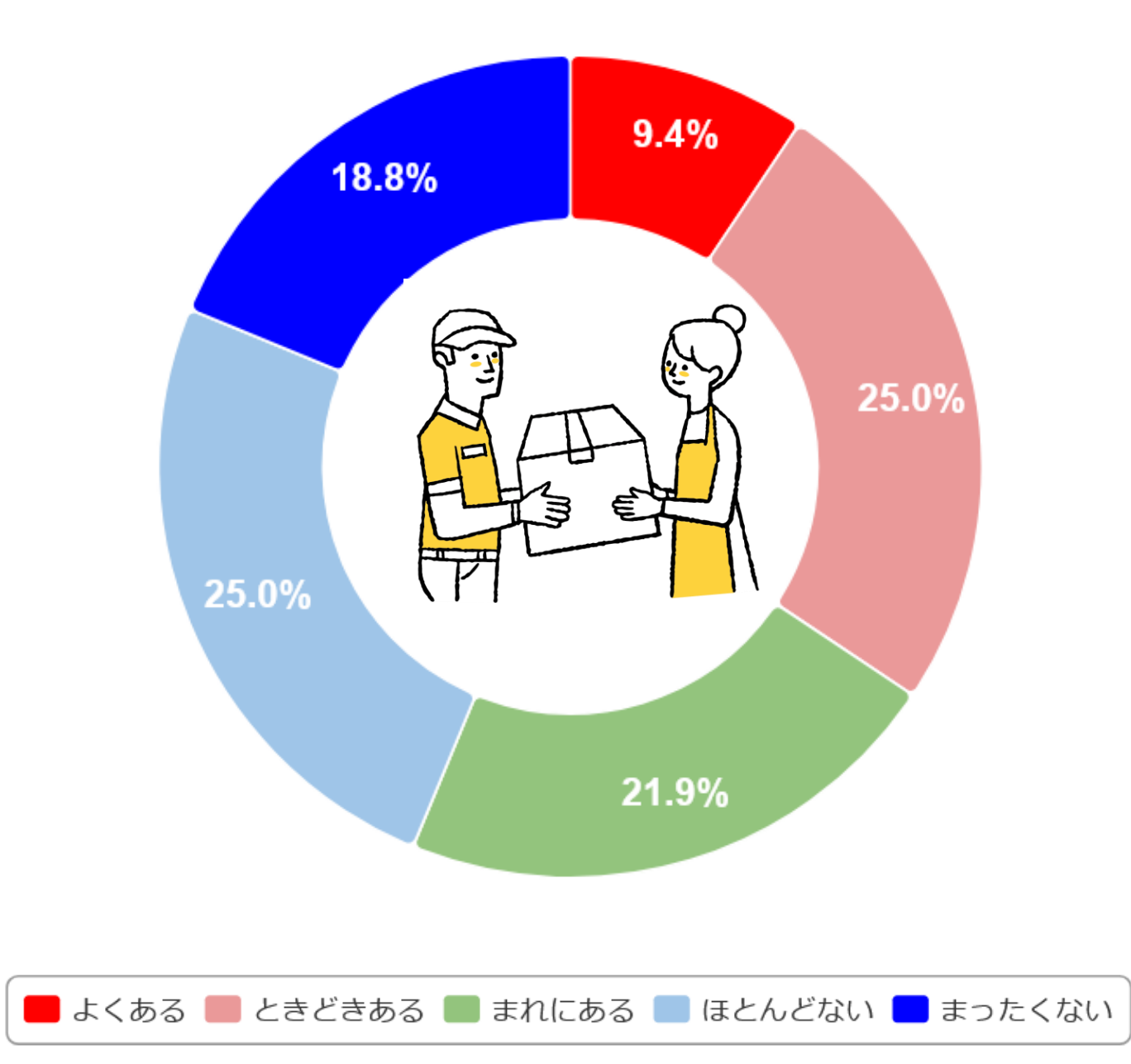
建設業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 図面通りに施工したのに仕様を変えてくれと言われる
- 高齢者から追加作業を大量に依頼され、金額は同じにしてほしいと言われる
- 完成度に不満があり減額を求められた
- 契約外の仕事（電気・設備工事など）まで依頼してくる監督がいる
- 仕事終わりに設備や照明の位置変更を無償でやってほしいと言われる
- 不具合箇所だけでなく関係のない場所まで直させようとする
- 夜11時に冷えないから今すぐ直せと連絡があり、実際はフィルターの掃除不足だった
- 急に工程を決められた
- 見積り以上の要求をされる
- 急な人員・現場の変更を通告される
- 新築マンションで見えるかどうか分からない傷まで指摘された
- 施工後の責任を施工者に全部なすりつけた設計士がいた
- 施工途中に当初の依頼を超えた変更を追加注文される
- 引き渡し後にお客様が傷をつけた場所の修理で工事費を値引きさせられた
- 時間外の作業や無理な納期の要求がある
- 施工内容と違うと言われて代金が支払われなかった
- 取引先のミスなのに認めずにそのまま納品されてきた
- 全て無償で直してほしいと言ってくる客がいる
- 足場上で2cm以上の隙間を空けるなど言われ困った
- 取引先が納得せず一方的に金額を下げてきた
- 提示金額と見合わない工事の依頼がある
- 契約書に記載のないことをこれくらいならいいでしょと押し付けてくる

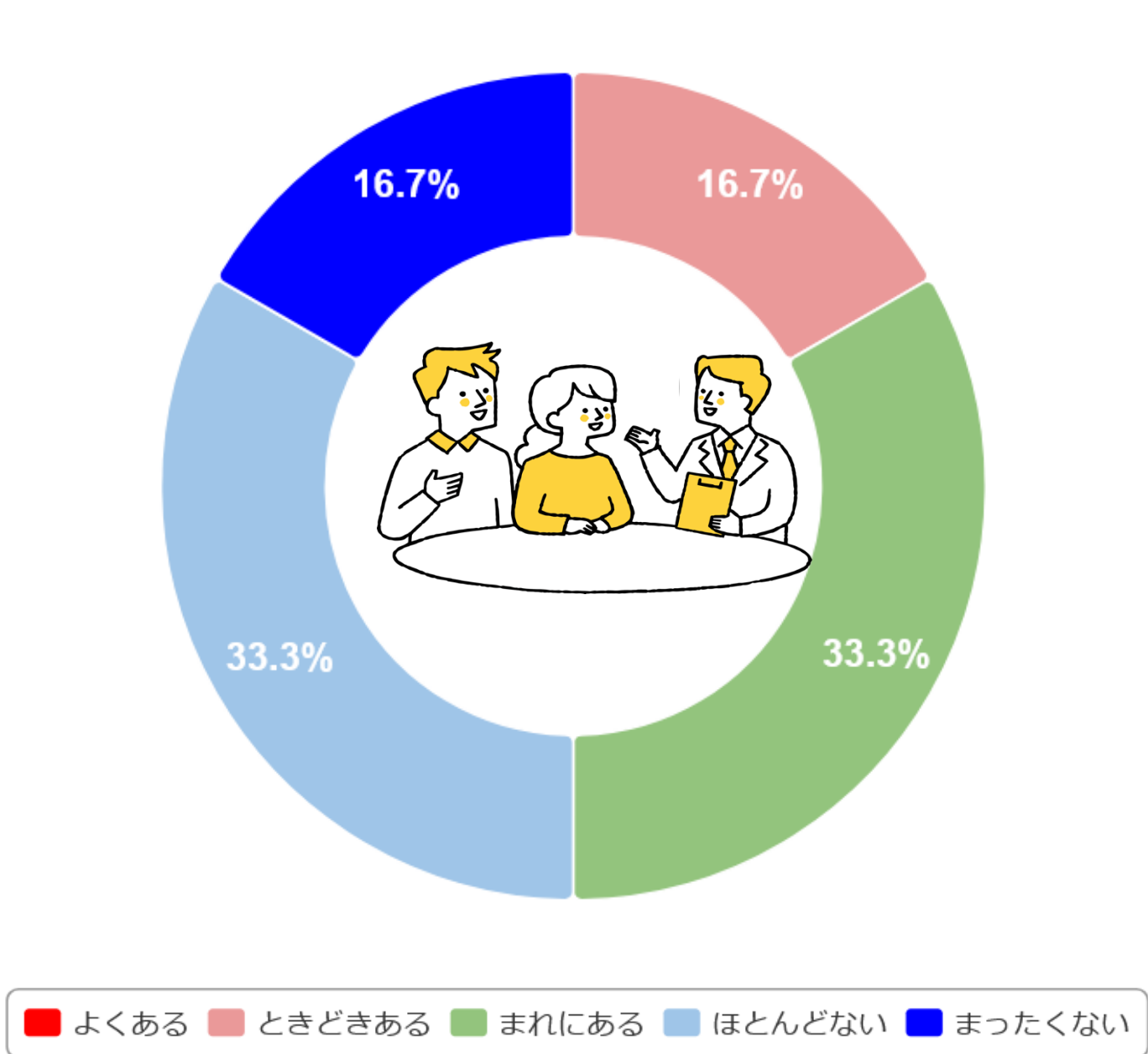
運送業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 値上げ交渉成立後から毎日今まで以上の数を注文された
- 料金表にない地域への配送で不当な定額料金を提示された
- 注文品以外の物を要求してくる
- 交通法規無視で目的地まで着けろ、ワンメーターでどこまでも行けと言われる
- 代引きなのに対面せず現金が置いてあることがある
- 配達指定しているのにお客様が不在で来るまで待たされた
- 不在票を入れたのに入っていないと言われ急いで向かったが家にいなかった
- 経年劣化の損傷を宅配側が壊したと言い新品を請求してくることがある
- 時間指定なのに不在で電話したら「温泉にいるからそこまで来て」と言われた
- 着払い運賃の値引きを求められた
- 住所を間違って登録しており正しい住所まで20km無駄走りさせられた
- 荷物が届いているのに受け取っていないと言うケースがある
- 伝票の紛失をこちらになすりつけてきたことがあり、その後ルールが変えられた
- 細かい時間指定で来る客がいる

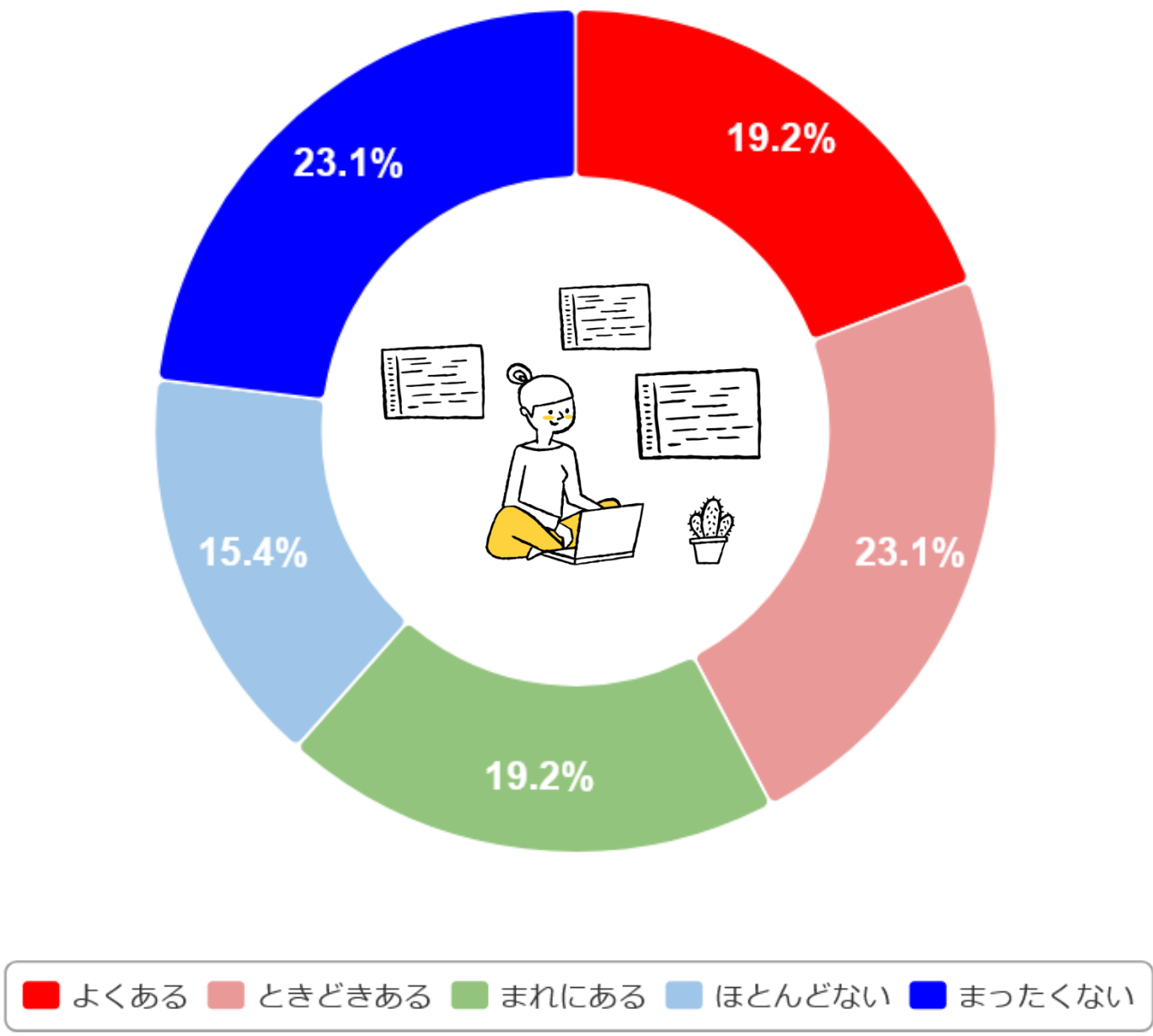
不動産業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 価格交渉のために申し込みしてすぐキャンセルされた
- フィルター未清掃なのにエアコンの新品交換を要求してきた
- 返金が遅いだけでネットに書き込みされた
- 自己都合のキャンセルなのに預かり金の返金を求められた

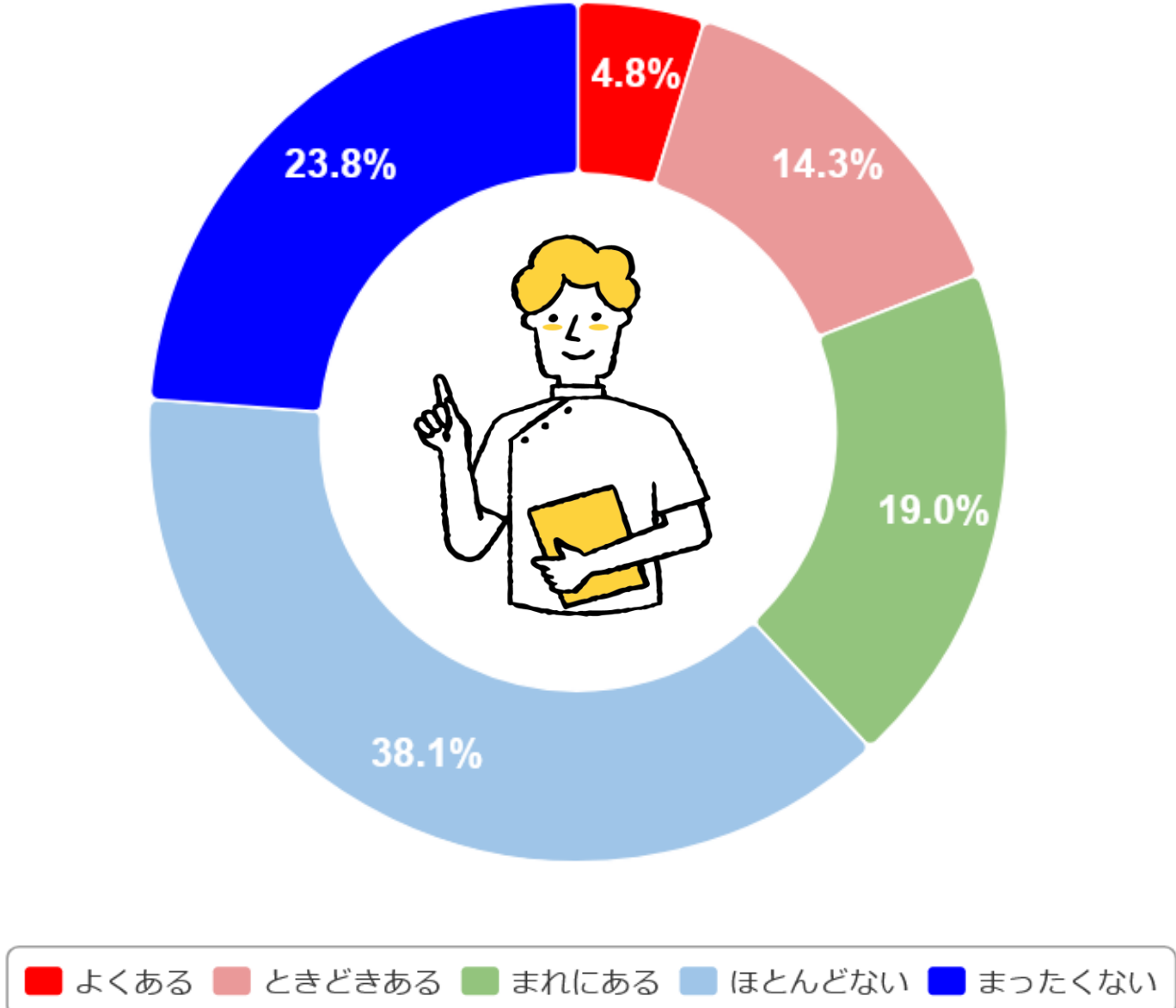
WEBサービス業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- バグ発覚後に謝罪同行や再発防止策作成など本来業務外の対応を強く求められ断った
- 依頼内容をキャンセルして要求が丸ごと変わる
- 追加が少しずつ続きタダ働きの分が多くなった話を聞いた
- 無料モニター企画で追加商品の無料送付を求められ契約範囲外と対応できなかった
- 作業内容が大幅に変更される
- 仕様が随時変わるが納品日程は変わらない
- 無償で即日の仕様外機能対応を強く求められた
- 納品後すぐに全ページのレイアウトを無料で丸ごと変更してほしいと依頼された
- 顧客都合の急な仕様変更にもかかわらず短期間での無償対応を求められる
- 記事掲載後に何度も追加修正依頼を受けた
- 納期短縮や追加要件を無償で求められ現場負担が大きくなる

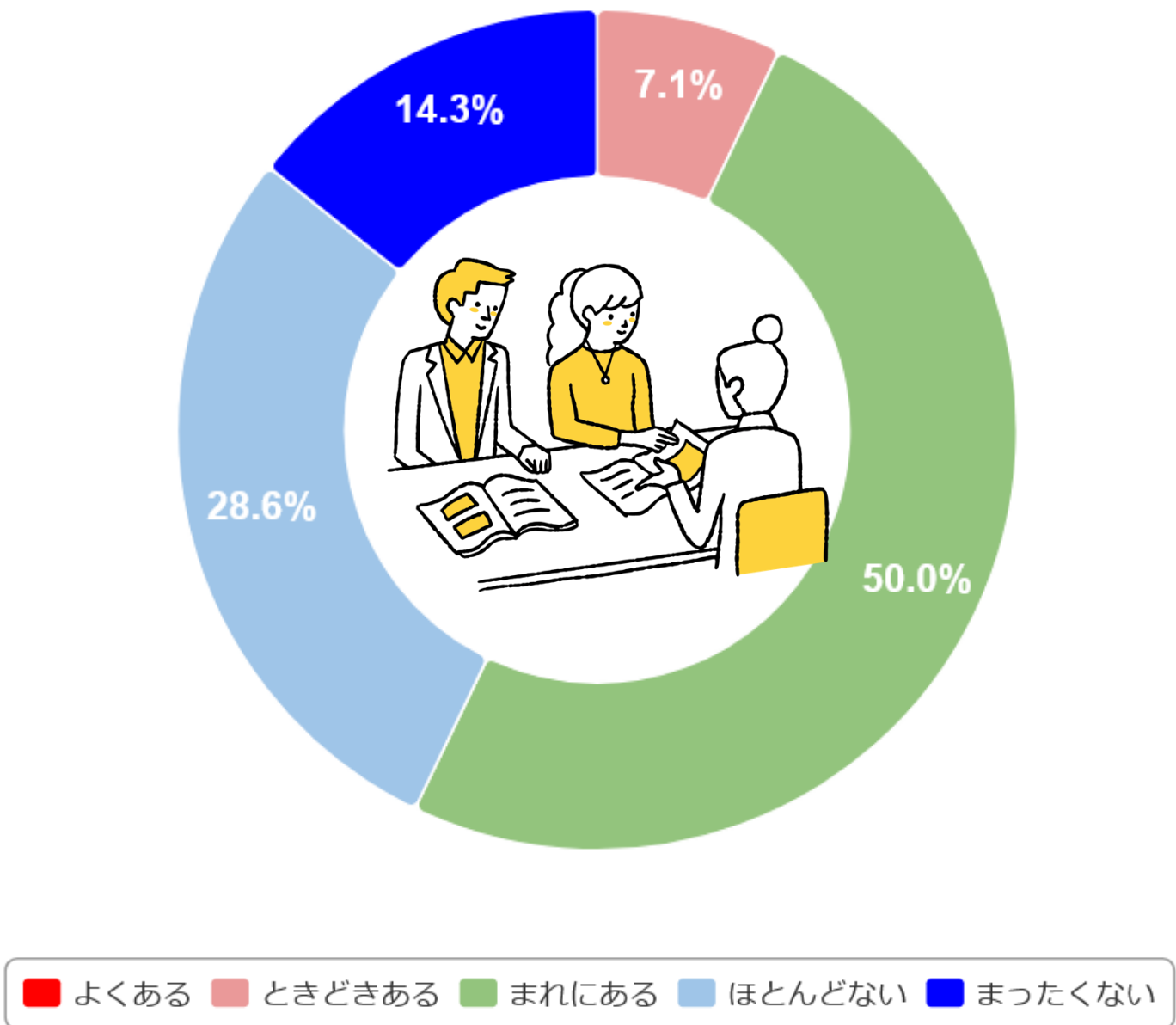
医療業・福祉業



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 時間外の来訪を求められる
- 週2回の契約なのに毎日施術を希望し料金減額や返金も要求された
- 保証期間を確定申告の年を基準に解釈し2年を過ぎていないと主張された
- 医療受給券の期限ギリギリに来て無理に治療を終わらせてほしいと言われる
- 突然のキャンセルで予約枠が空き、売上低下と他の患者への問い合わせが断れなくなる
- 皮膚科のクリーム剤について子供への処方を大量に要求する親がいる
- 一度の施術で完全に治せという要求や、交通事故保険を使って毎日通わせろという要求がある
- 同意書にサインし説明をした上なのに後からクレームを言ってくる

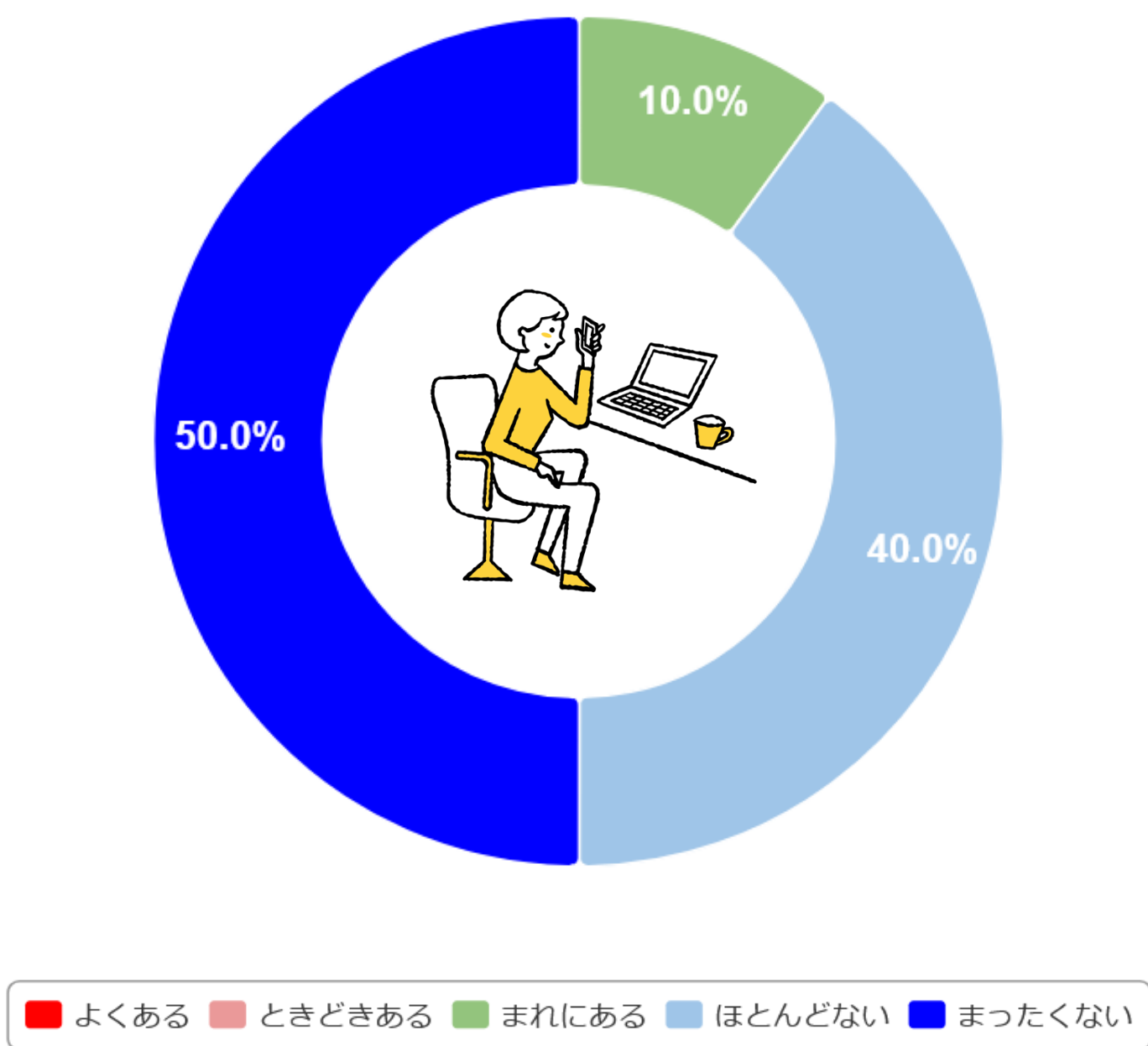
専門家(士業・FP・コンサルなど)



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 先方の体制の問題や過剰な期待から不満が生じる
- 時間を遡ることができないのに以前から今までを保証し返金してほしいと無理を言われた
- 補助金申請支援なのに新規事業の企画から対応させられた話を聞いた
- 納期の1ヵ月前倒しを要求されお断りした
- 初診日の申告を都合よく変えて要件を満たそうとする方の受任を断っている
- サービスを提供し成果も出しているが支払い困難として解約を希望された

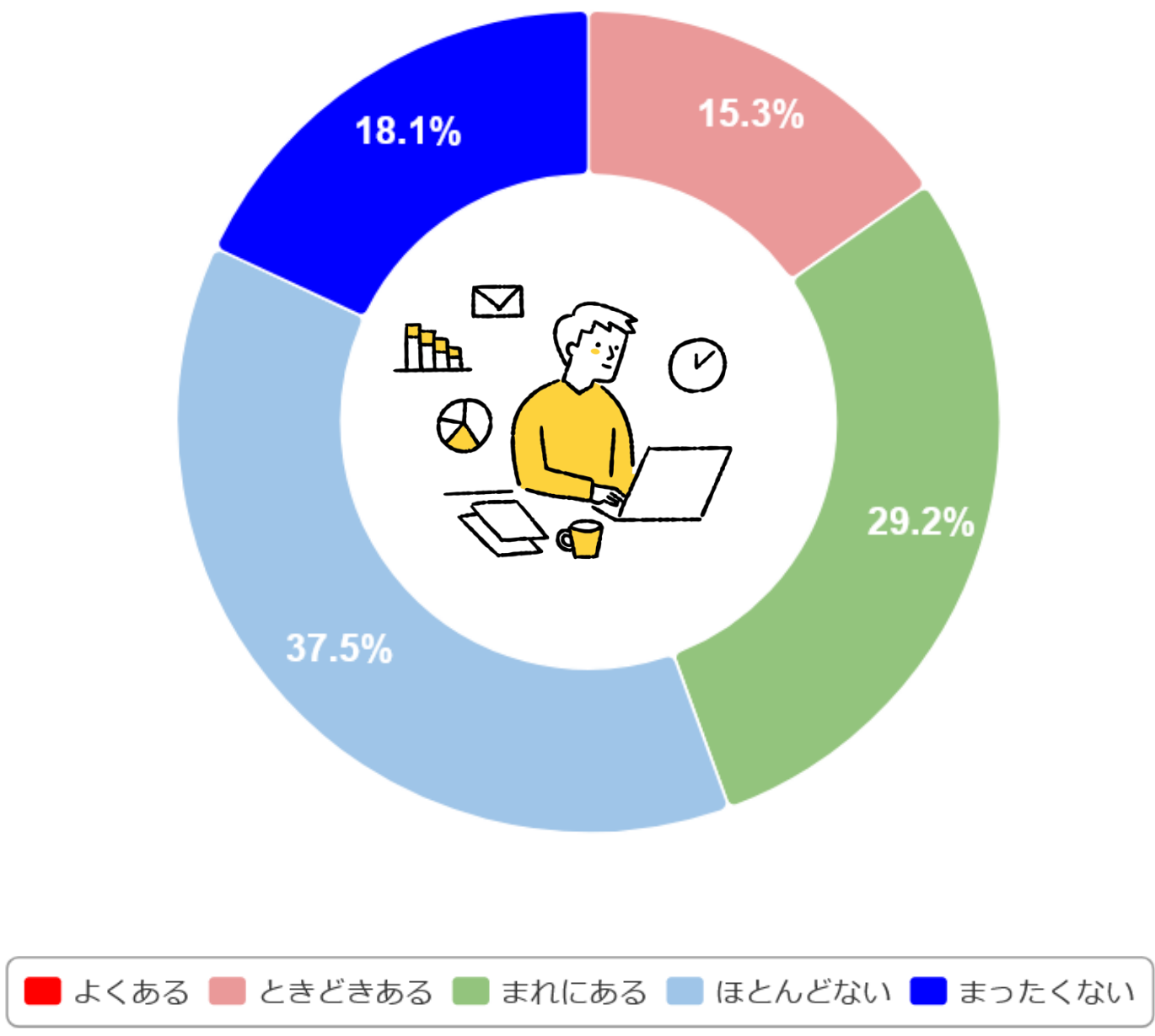
個人投資家



取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

証券会社の2段階認証導入でログインが非常に面倒になった

その他



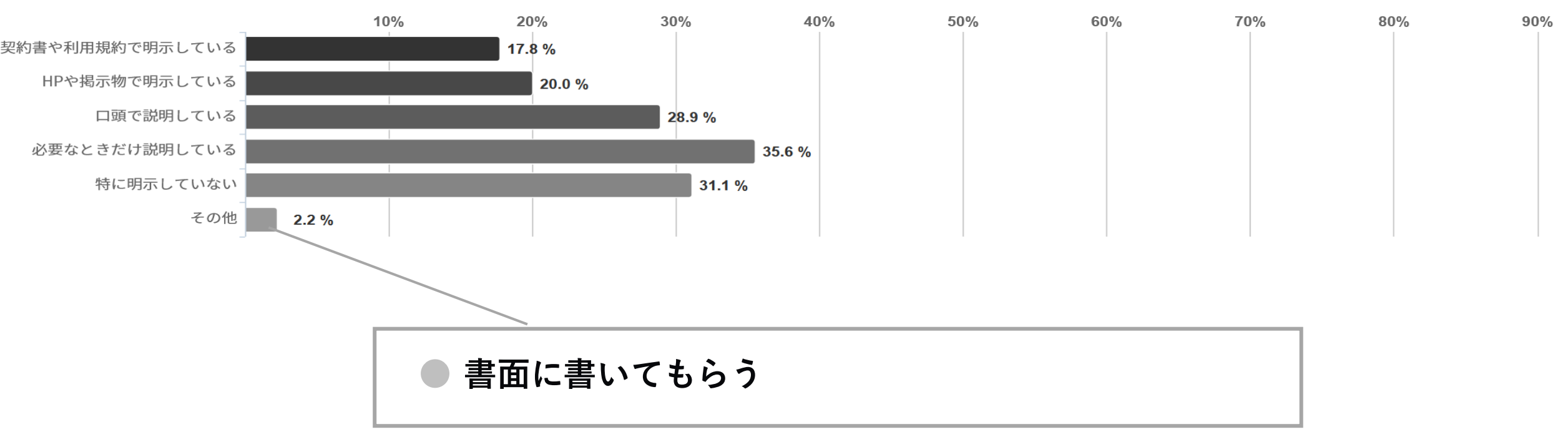
取引先や顧客からの「これはひどい」「過剰な要求」と感じた事例

- 納期間近に仕様の大きな変更を一方向的に通告される
- 要望が二転三転しシステムや資料を作り直すことがままある
- 短納期を求められる
- 品質基準を大幅に上回る過剰な要求をされた
- コンサルタントからの支払いが遅延し業務スルーが続いたため解約したが入金も催促が必要だった
- 料金説明しサインまでもらったのに後日クレームで返金対応をさせられた
- 作業範囲を事前に決めたのに当日ついでにあれもこれもと無償で増やそうとする
- 見積金額に納得後に支払い時に物品の引き取りを強要され値引きまで求められた
- こちらの商品が足りないとして休業補償を求められた
- 施工後の細かいクレームで請求額を値切る客がいる
- 退会後に休んだ分のレッスン参加や返金を要求される
- 成績が上がらず辞めたいとして月謝の半額返金を求められルール通り説明して納得してもらった
- 施行前からの故障を施工原因にされる
- 入居者に法外な金額の退居料を請求された

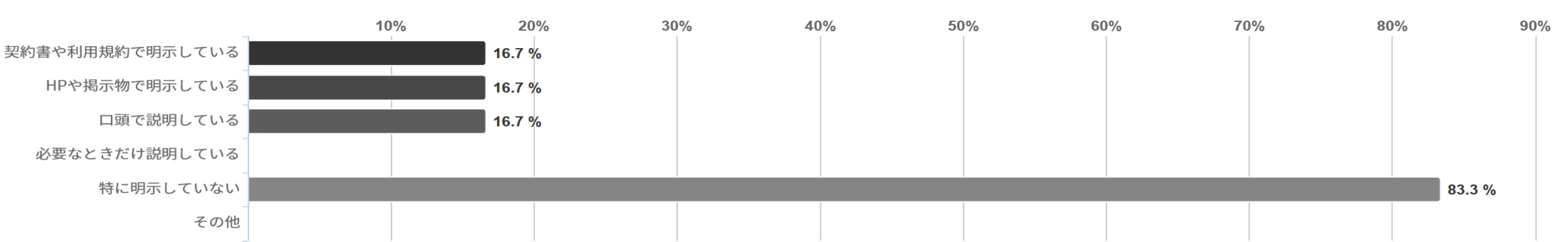
返品・返金・保証のルールの明示

－あなたの業界では一般的に返品・返金・保証のルールを、書面や規約で明示していますか？

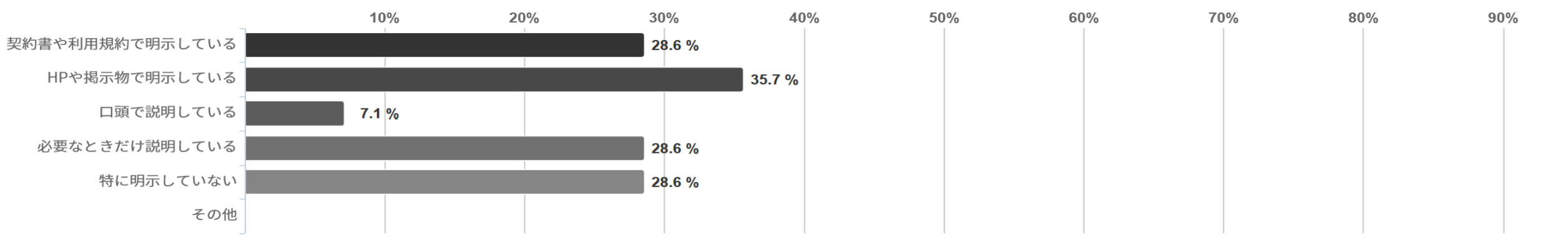
美容業



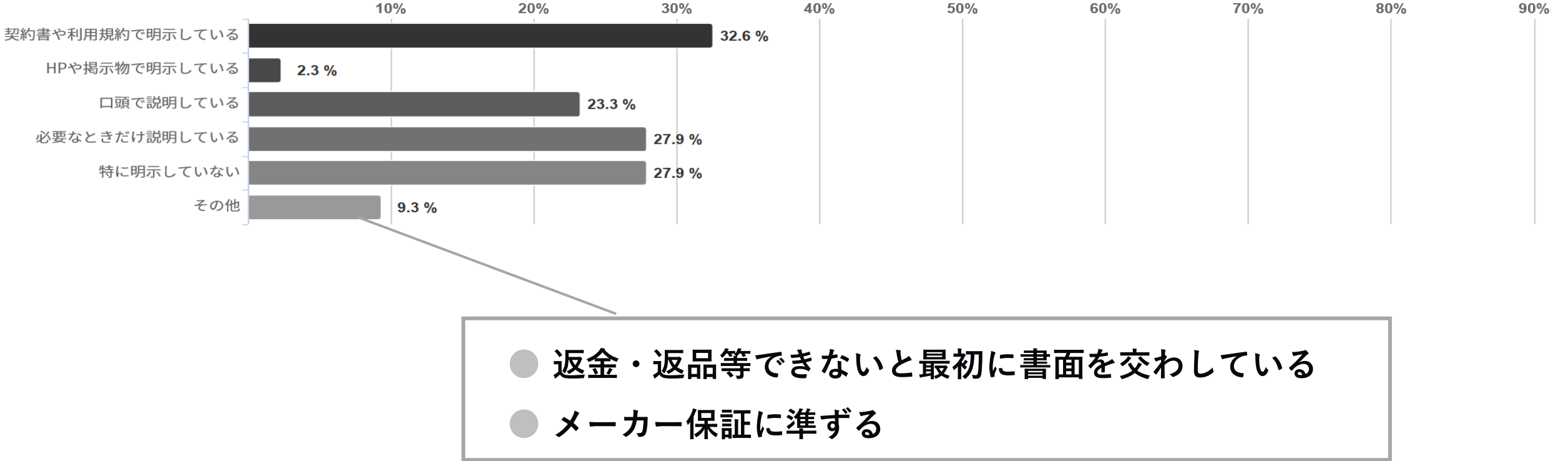
飲食業



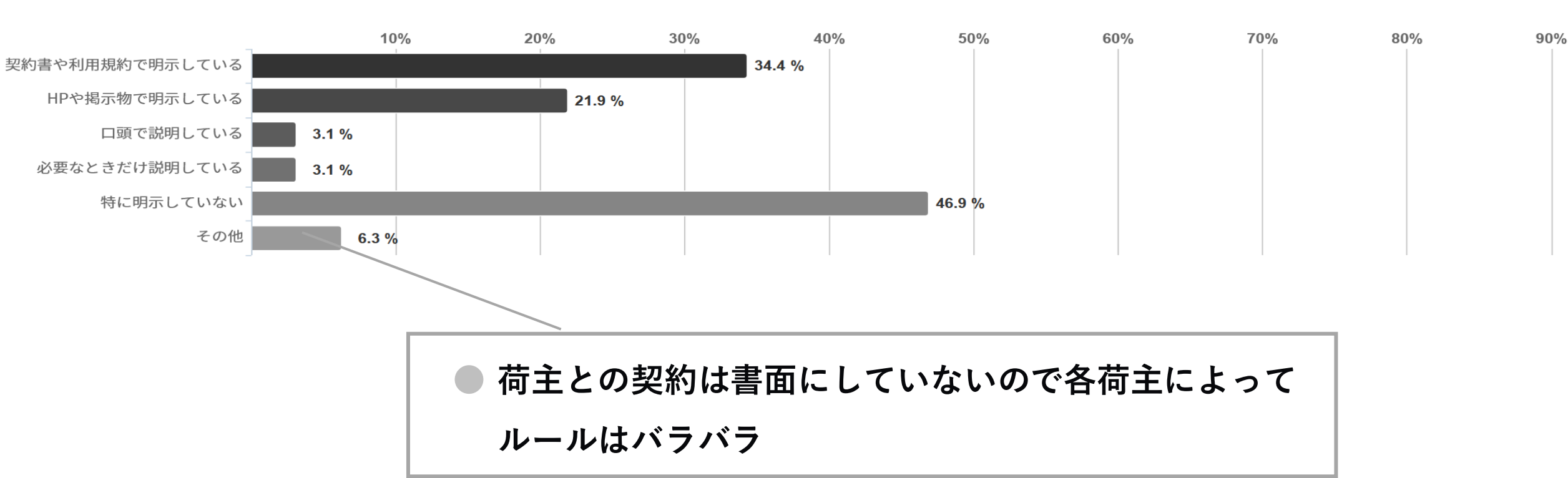
小売業



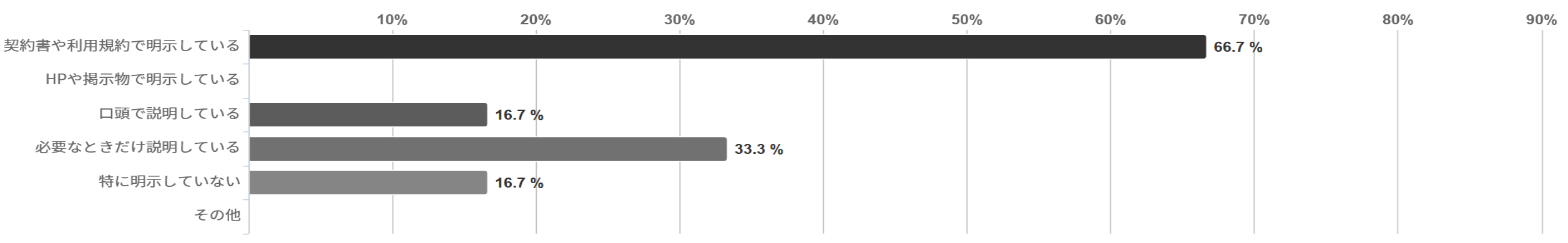
建設業



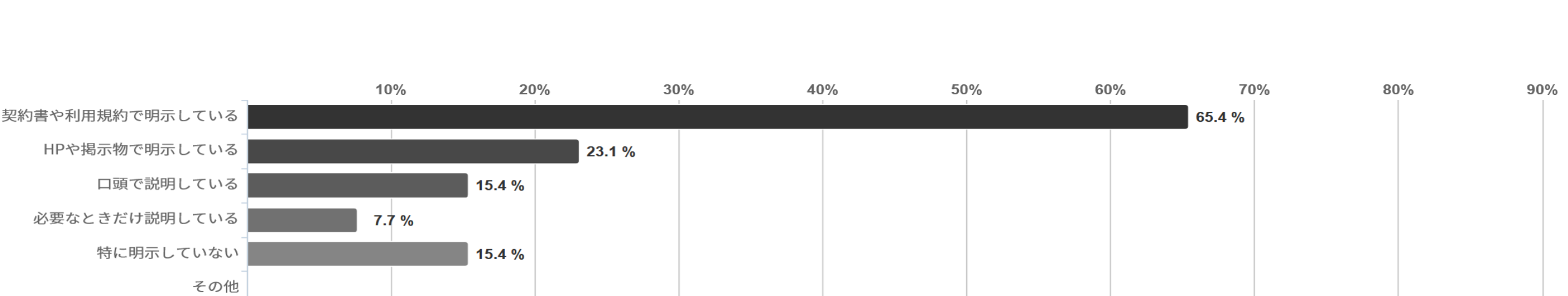
運送業



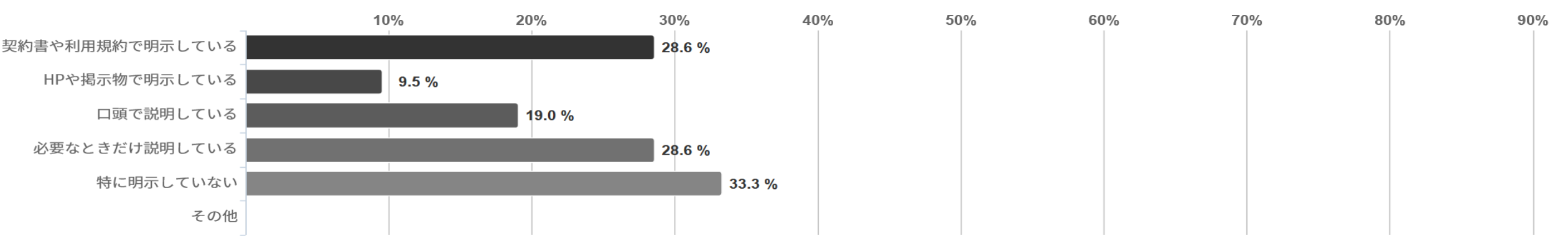
不動産業



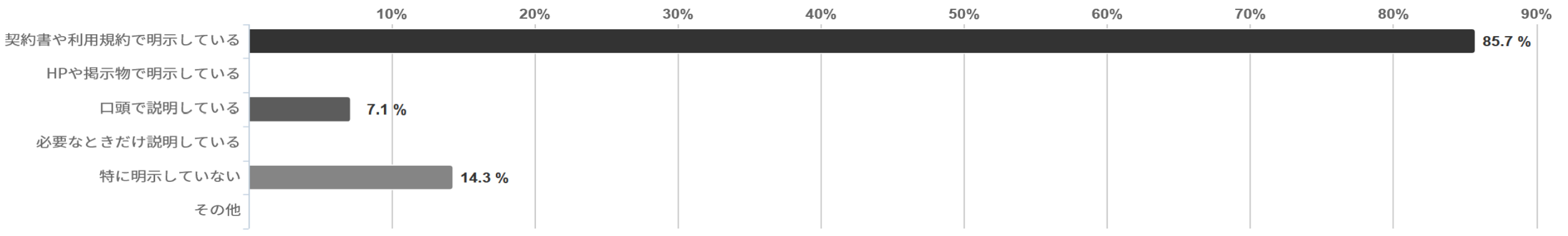
WEBサービス業



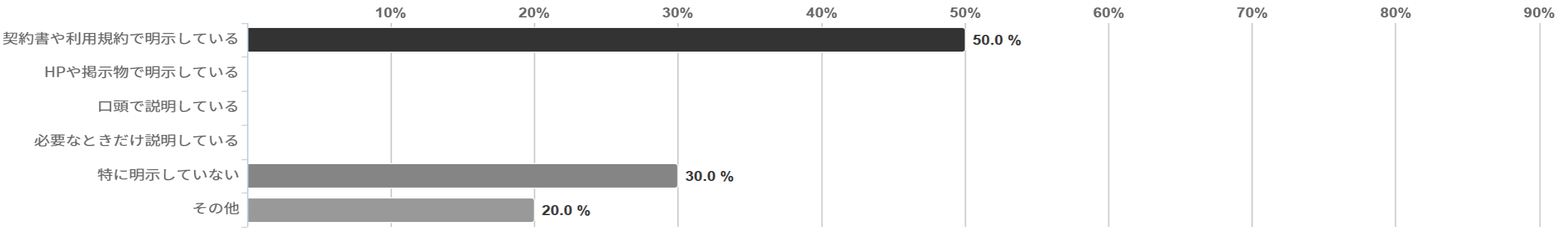
医療業・福祉業



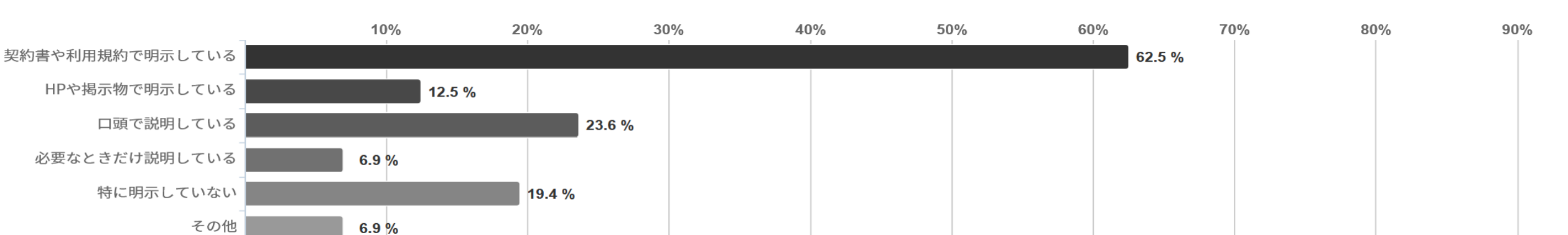
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



その他

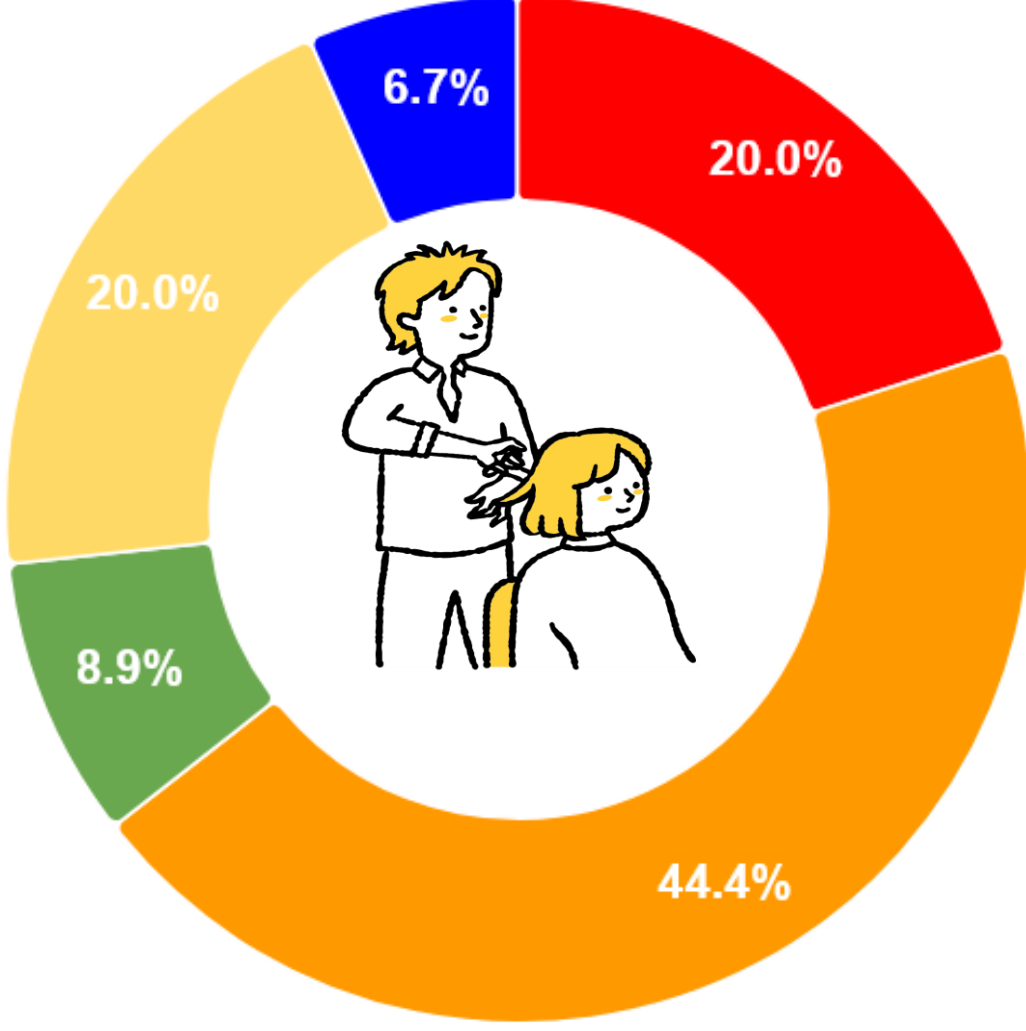


● 打合せ議事録にて明記している

保証やアフターサービスの提供

－あなたの仕事やあなたの業界では、一般的に保証やアフターサービスを提供していますか？

美容業



■ 保証を設けている ■ アフターサービスを設けている ■ 両方設けている ■ 必要なときだけ対応している ■ 設けていない ■ その他

保証・アフターサービス・両方あり

- 髪の毛のコンディション薬剤髪質で100%確実な施術はないので、施術者もお客さんにとってもアフターケアがあると安心できる
- 納得してもらうことが大切なので悪い口コミが増えなくなる
- 10日以内であれば満足できなかったことに対して対応している
- 信頼関係を壊さないようにしている
- 帰宅後に気になった場合に10日間のお直し期間を設ける
- アフターサービスがあることで来店しやすくなる
- 安心感とコスト面で利用しやすくなる
- 安心して美容室を利用できるようになる
- 丁寧さや安心感につながる
- 施術のやり直しがあることで安心感があり不安要素が緩和する
- 施術から7日間は手直し期間を設けている

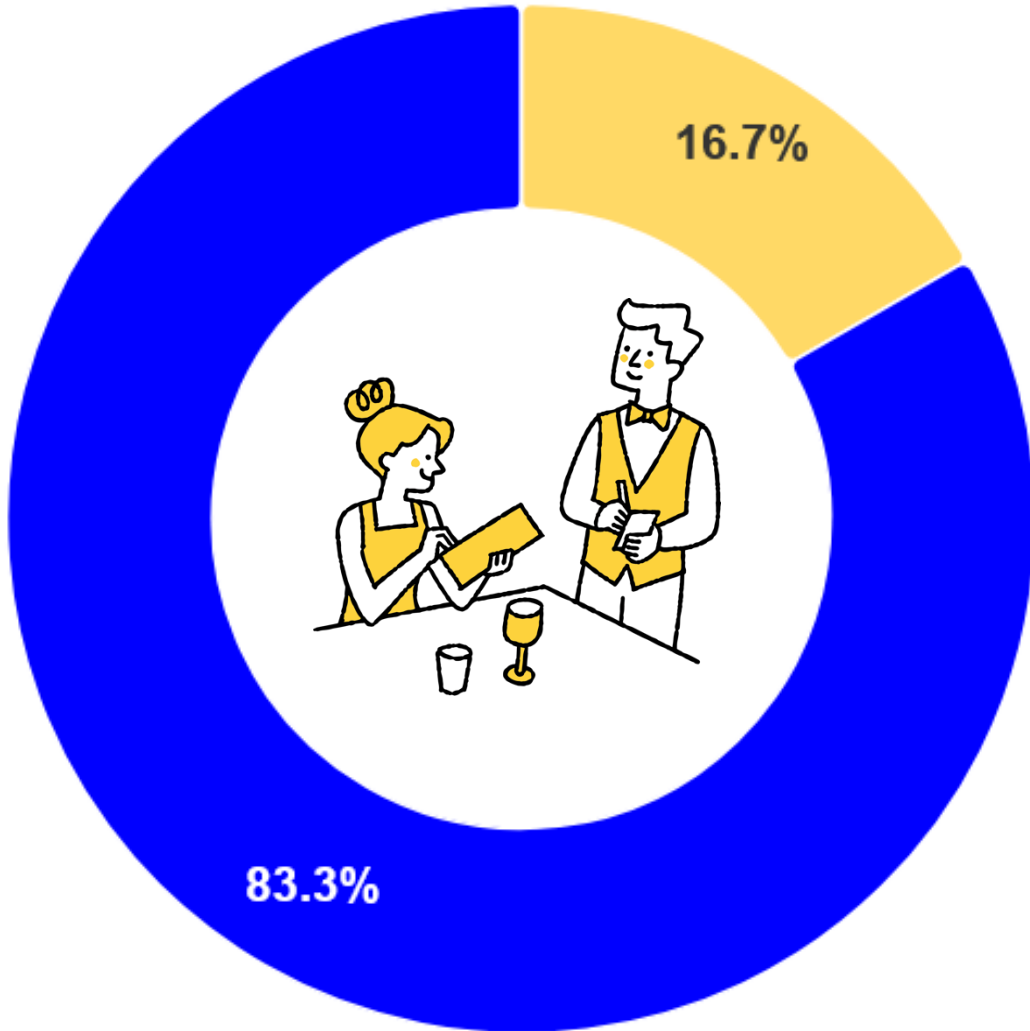
必要な時だけ対応している

- 失敗した場合に補償する仕組みである
- 保証をつけることで来店しやすくなる
- 顧客に安心を伝えることができる
- 理不尽なクレーム時の対応に役立つ
- 利用するお客様の安心感につながる
- 保証があることで安心してもらえる

設けていない

- 安心感はあるが時間的コストを重視し保証制度は導入していない

飲食業



■ 保証を設けている ■ アフターサービスを設けている ■ 両方設けている ■ 必要なときだけ対応している ■ 設けていない ■ その他

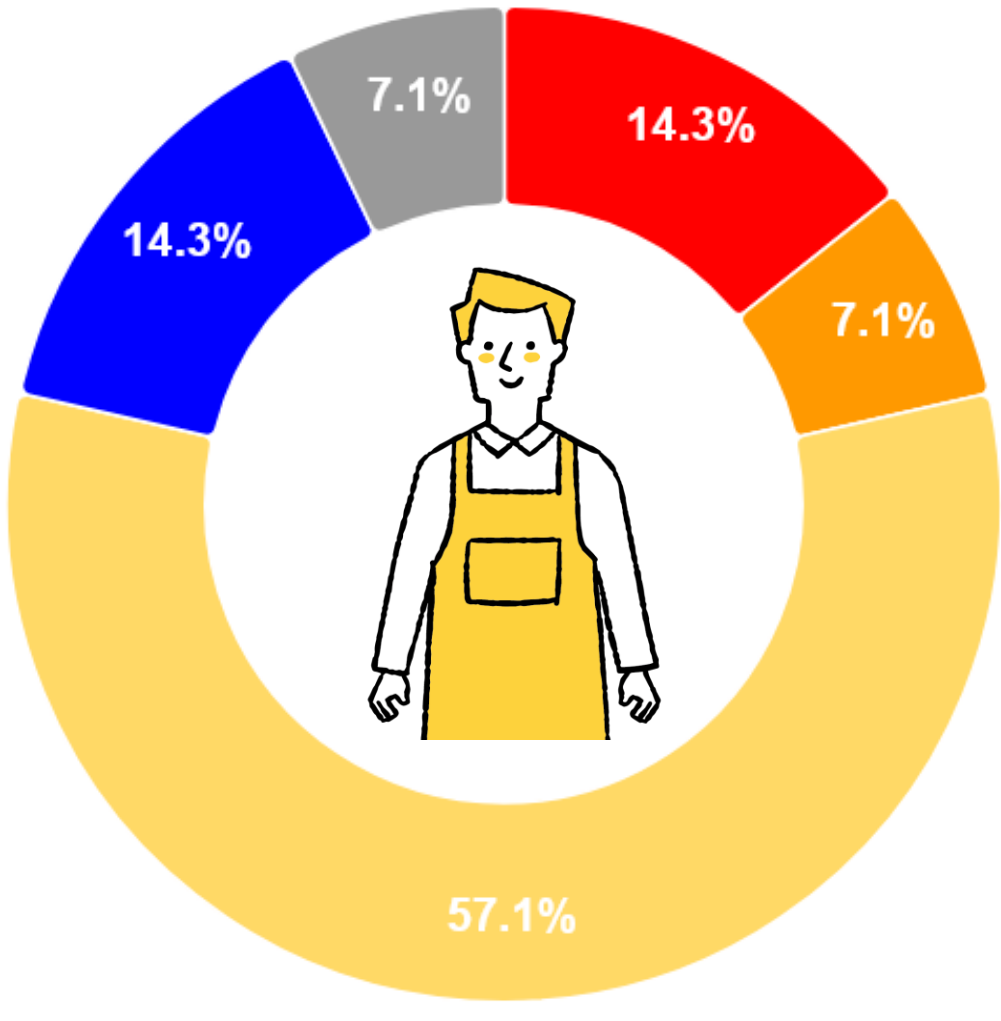
必要な時だけ対応している

- 不具合があった時に誠実に対応すると、その後も信頼して通ってくれるお客様が増える

設けていない

- お客様が安心して注文できるようになる
- 保証を設けることで安心感や信頼につながりやすい
- 無断キャンセル防止のための設定が抑止力として機能する

小売業



保証を設けている アフターサービスを設けている 両方設けている 必要なときだけ対応している 設けていない その他

保証・アフターサービス・両方あり

- 衛生商品以外は返金不可だが説明を徹底することで安心感を与え継続利用につながる
- 輸出小売業では商品到着後1か月は返品対応としている
- 手間はかかるが信頼につながる

必要な時だけ対応している

- 商品の劣化など想定外の事象を把握し改善につなげる機会となる
- 安心して商品を購入できるようになる
- 事前に説明することでトラブル発生頻度を減らせる
- 安心感につながる
- 安心して購入できる点がメリットである
- 信頼につながる

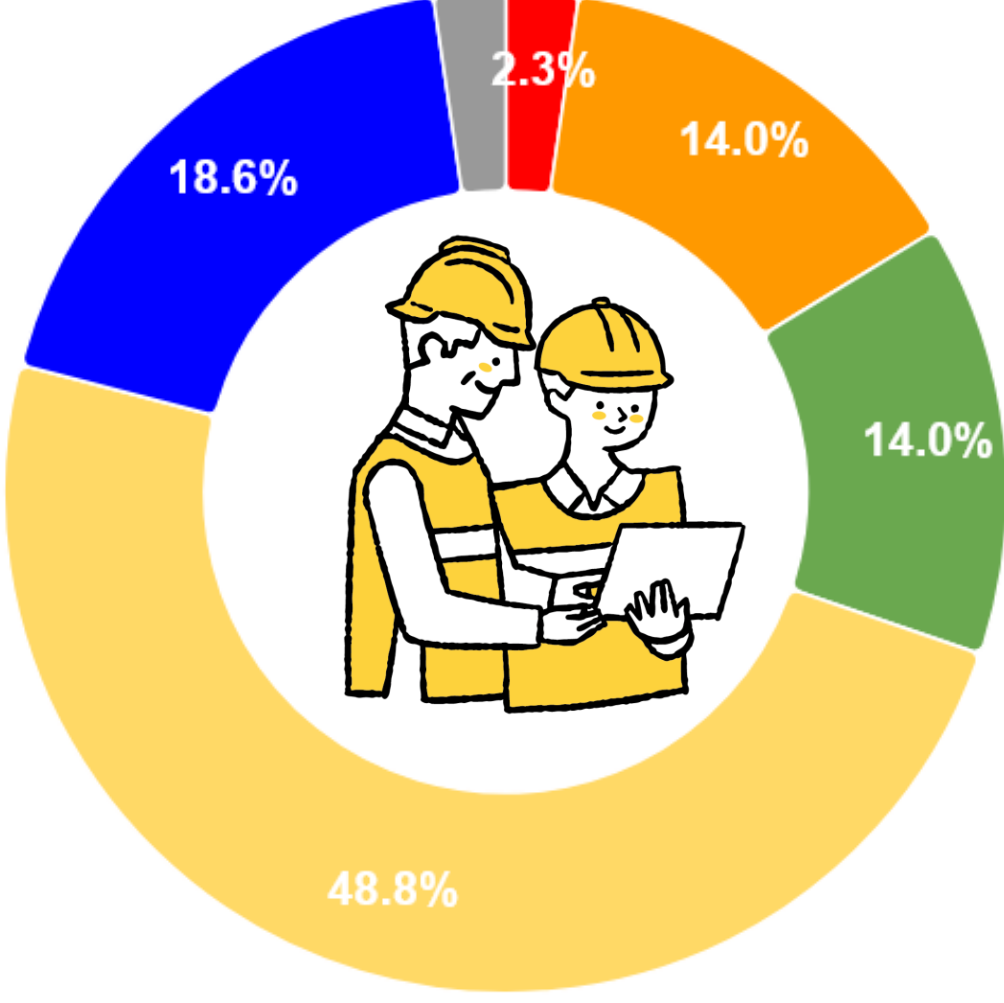
設けていない

- 満足度が上がりリピートにつながる

その他

- 製造元が対応してる

建設業



保証を設けている アフターサービスを設けている 両方設けている 必要なときだけ対応している 設けていない その他

保証・アフターサービス・両方あり

- 設備に関しては業者手配で対応する
- メンテナンスを約束し事前にサービス料金を受け取る仕組みである
- 引き渡し後の一定期間は無料で修理対応する
- 一年点検を設けることで大きなクレームを防止できる
- アフターサービスを前提に丁寧な施工を行い信頼獲得につながる
- 保証があることで受注しやすくなる
- 顧客満足につながる
- 安心して仕事を依頼できる環境になる
- 業界として保証制度があり信頼獲得につながる
- 保証付きと伝えることで契約が決まりやすくなる
- 工事後の関係構築が次の仕事につながる

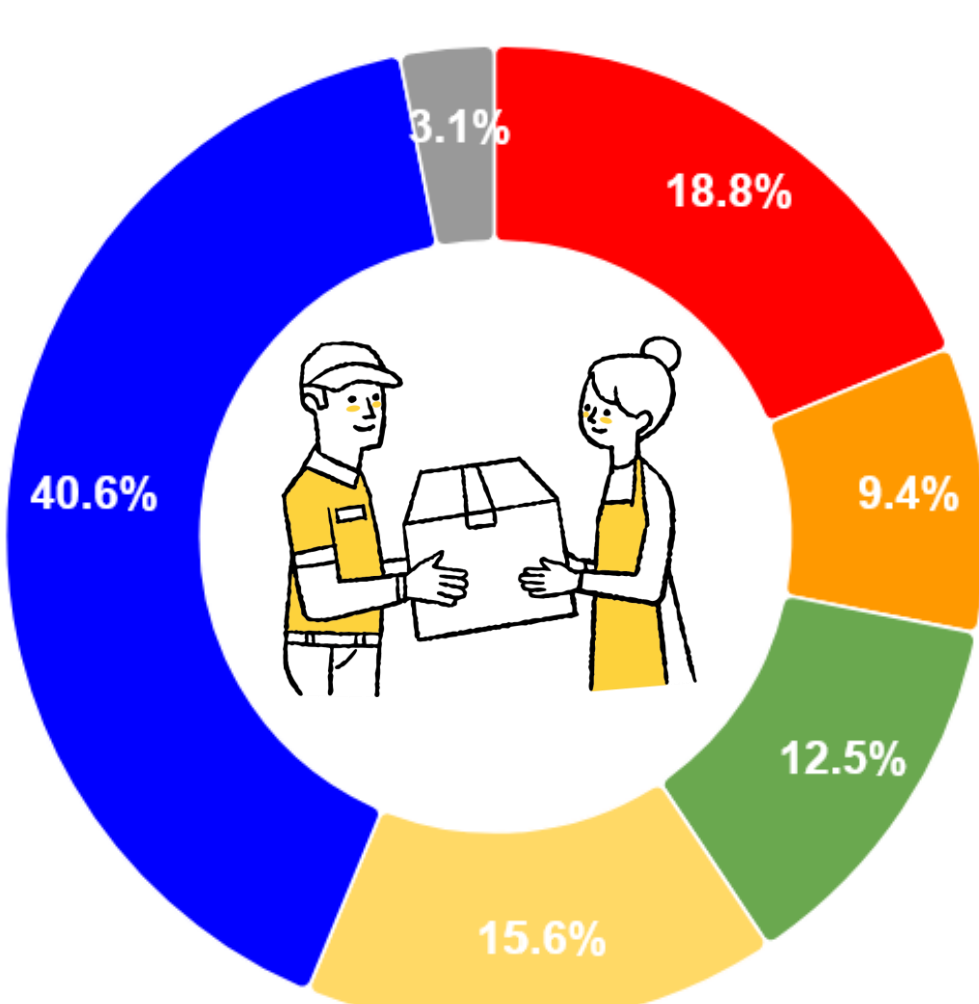
必要な時だけ対応している

- 植物を扱うため適切に対応すればリピート率向上につながる
- 検査前に現場チェックを実施する
- 満足度向上につながる
- 保証があることで安心感につながる
- 見積りに保証分の費用を含める
- 再依頼につながる安心感を与える
- アフター対応が新たな仕事につながる
- メーカー保証は少ないがアフターで仕事につながる
- 記録を残すことで認識違いを防ぐ

設けていない

- アフターサービスを通じて相談を受けることで他の工事につながる
- メンタル面や経済面の相談にも対応する
- 専門のため会社として対応している
- 保証があることで安心感につながる

運送業



保証を設けている アフターサービスを設けている 両方設けている 必要なときだけ対応している 設けていない その他

保証・アフターサービス・両方あり

- サポートに対応を委ねる運用としている
- 納品時に修理品を預かりサービス部が迅速に対応し信頼につながる
- サポート体制に従う運用で業務が進む
- 保証内容を事前に共有することでトラブルを防止できる
- 保証を設けることで安心感を与える
- 基本全額返金対応とする
- 契約に基づき配送中の破損や紛失に対する補償を行う

必要な時だけ対応している

- 必要に応じて保証制度を設ける

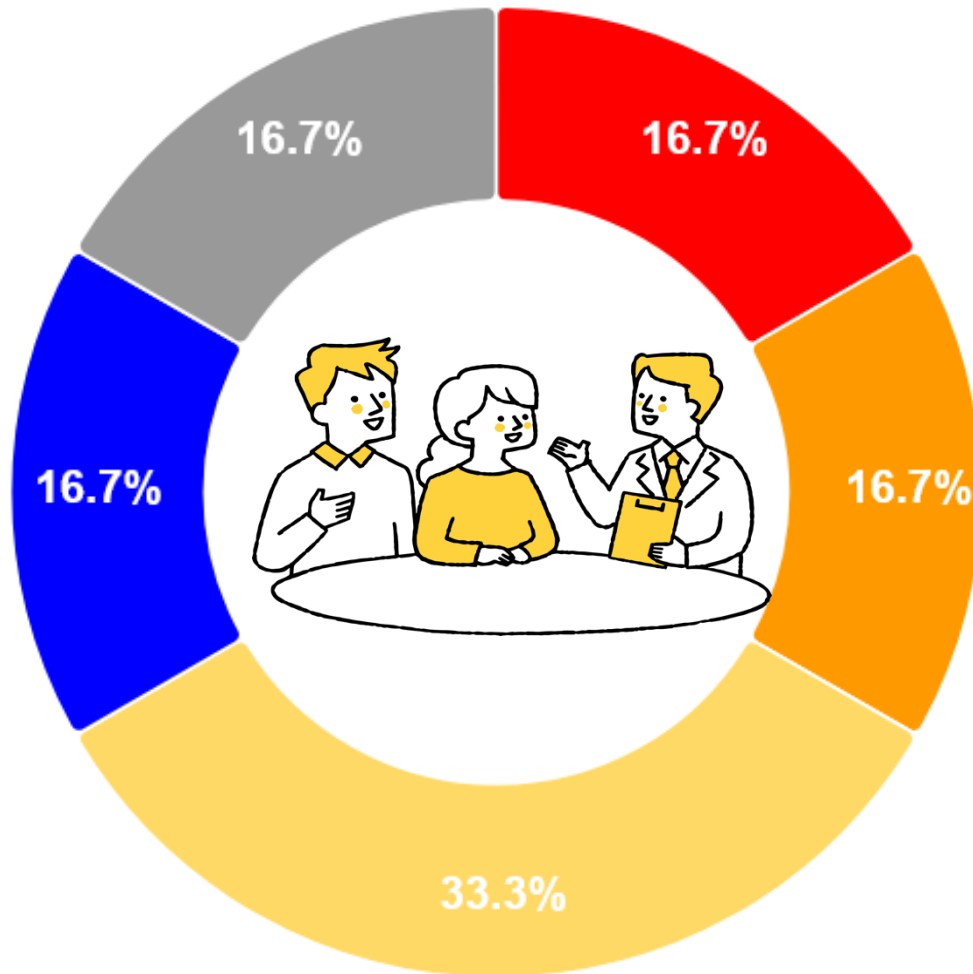
設けていない

- 保証があることで何かあった際の安心感につながる
- 保証を設けないことで顧客とのコミュニケーションを取り状況に応じた判断ができる
- 運輸業務では事前に見積りや予測を伝える運用としている

その他

- ドライバー不注意で商品を破損した場合のみ保証している

不動産業



■ 保証を設けている ■ アフターサービスを設けている ■ 両方設けている ■ 必要なときだけ対応している ■ 設けていない ■ その他

保証・アフターサービス・両方あり

- 他の賃貸アパートとの差別化につながり選ばれる要因となる
- 民法の範囲内で対応する

必要な時だけ対応している

- アフターサービスにより紹介や次の依頼につながる
- 顧客の信頼獲得につながる

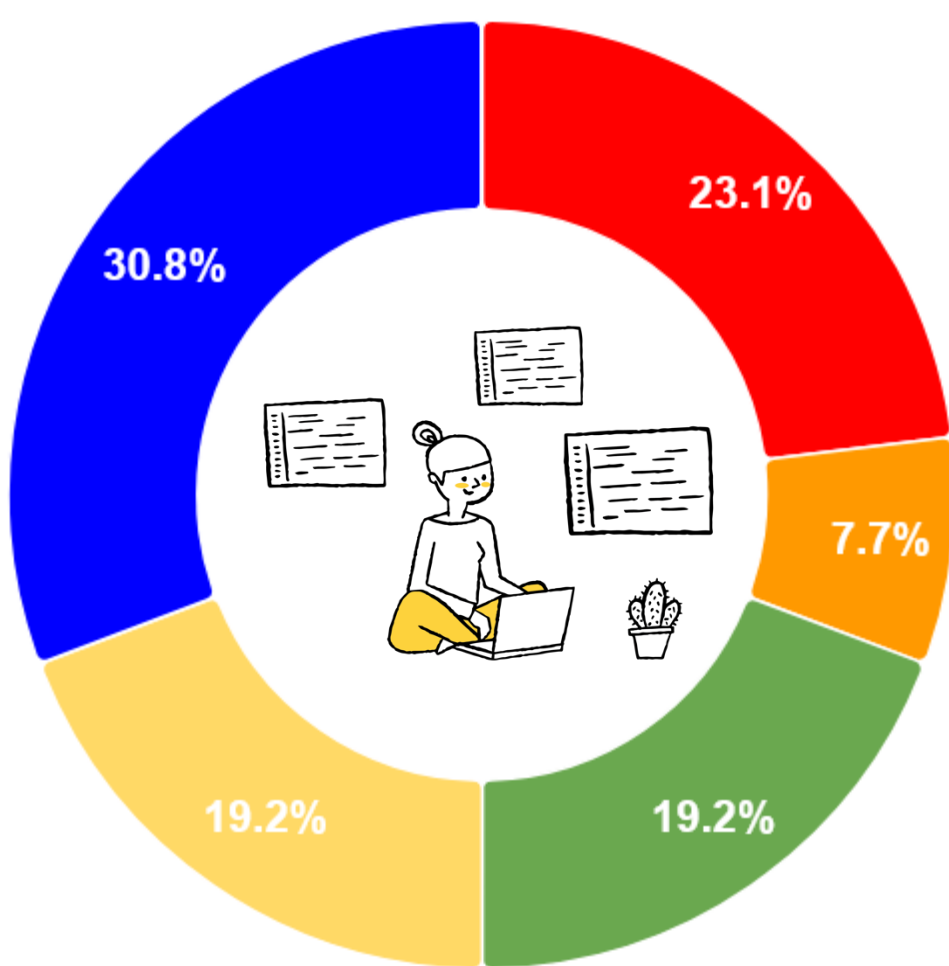
設けていない

- 基本的に保証しないことで合意できない時は見舞金で処理する

その他

- 基本保証は行わず合意できない場合は見舞金で対応する

WEBサービス業



■ 保証を設けている ■ アフターサービスを設けている ■ 両方設けている ■ 必要なときだけ対応している ■ 設けていない ■ その他

保証・アフターサービス・両方あり

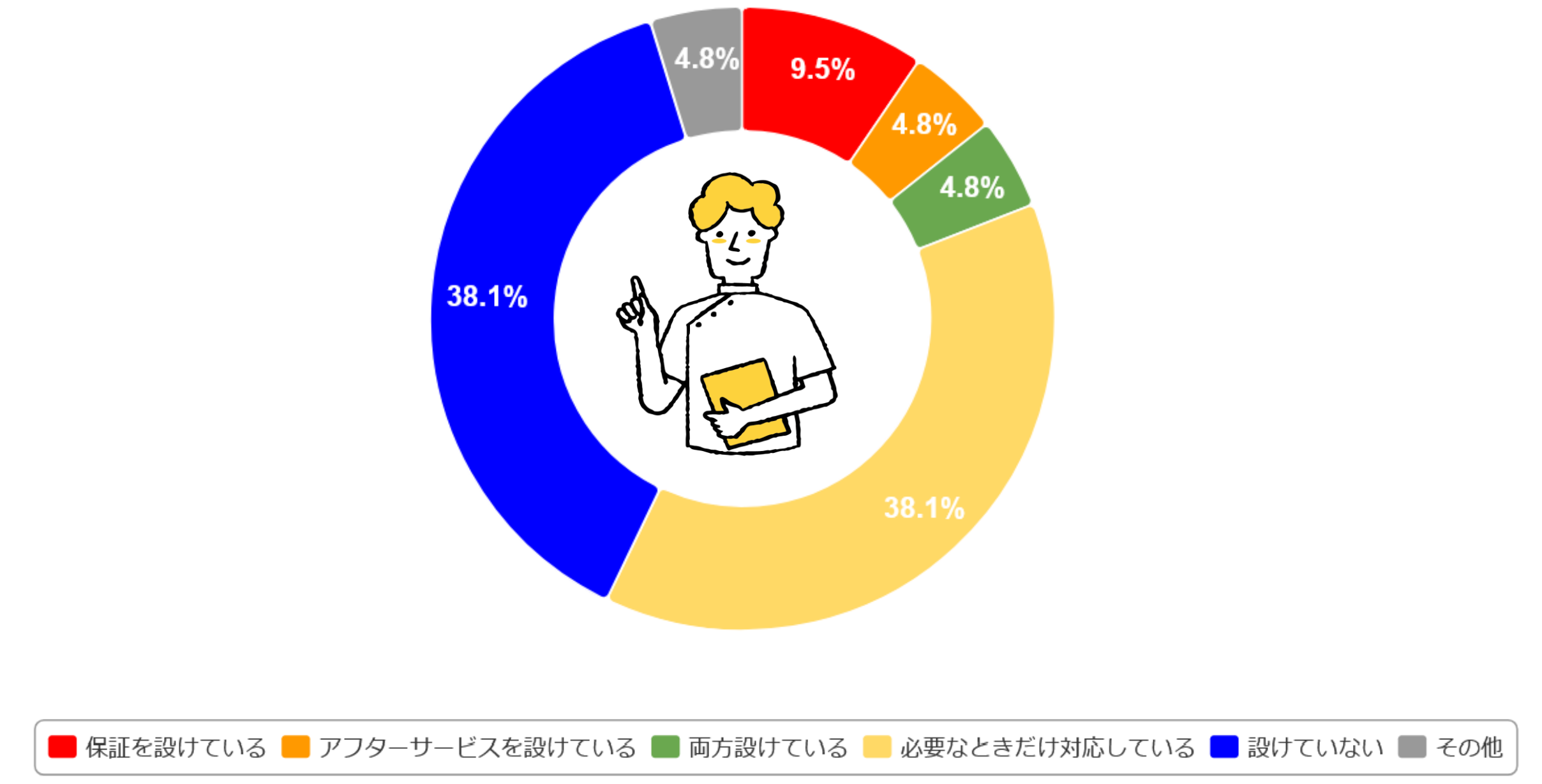
- アフターサービスによりシステムの信頼性向上や信頼関係構築につながる
- 保証やアフターサービスにより信頼感が高まり納品後の対応が円滑になる
- 納品後6か月間は瑕疵対応期間として不具合を無償対応する
- 成果保証を付けた契約により返金要求の発生を抑制できる
- 一定期間の不具合対応や保守契約を設ける形が一般的である
- 不具合と改修を区別し保証範囲の整理が必要である
- 安心感につながる
- 業務を簡素化しスキル差があっても対応できる体制が必要である
- 不具合発生時は約束数に応じて再設定対応する

必要な時だけ対応している

- 納品後は運用保守の別契約で対応する運用である
- 軽微な修正対応を伝えることで信頼につながり依頼増加につながる
- 顧客評価や信頼向上につながる
- 信頼向上や継続契約につながる

設けていない

- 製品不良に対する保証により訴訟リスクや返品コストの抑制につながる
- 信頼感の向上により購入率向上につながる
- 保証内容は明記した以上対応が必要となりコスト増につながる
- 品質の保証につながる
- アフターサービス内容を事前に定め契約することで品質とスピードの両立につながる



保証・アフターサービス・両方あり

- 長期間の保証によりコスト負担が発生するが安心感につながる
- 自費診療は保証期間を設け保険診療は規定に沿って対応する
- クレーム防止や業務円滑化のため保証やアフターサービスは必要

必要な時だけ対応している

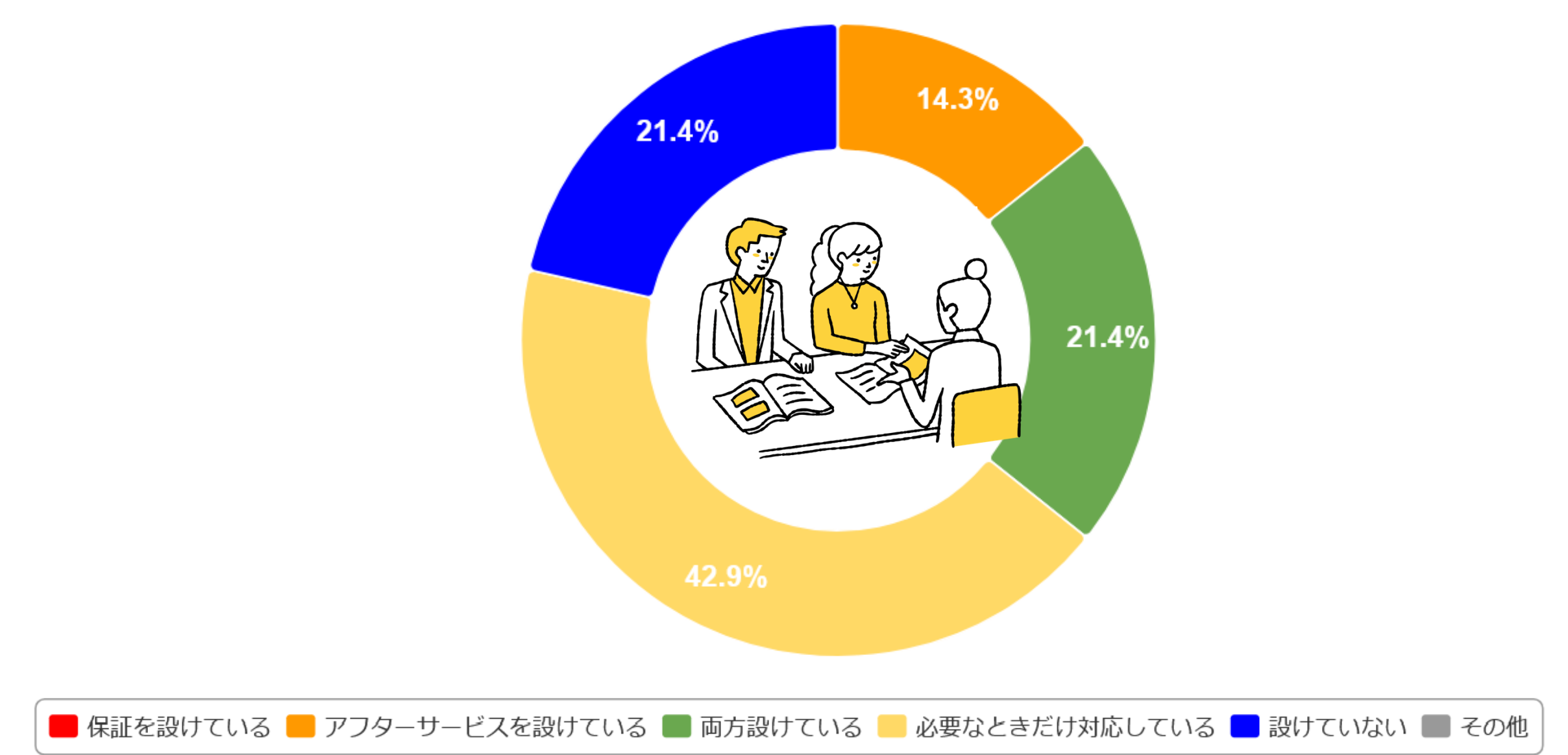
- 安心感につながる
- 補綴物の不具合は調整対応する
- 訪問マッサージでは安心感や信頼獲得とリピート増につながる
- 安心感につながる
- 保証により自費診療へのハードルが下がる

設けていない

- トラブル発生時に個別対応する運用である
- 返金対応不可の同意を事前に得ることで不要な要望を防止できる
- 信頼関係の構築につながる
- 公式LINEでの相談対応が実質的なアフターサービスとなる

その他

- 施術効果を実感した患者は定期来院し段階的に施術を受けるリピーターにつながる



保証・アフターサービス・両方あり

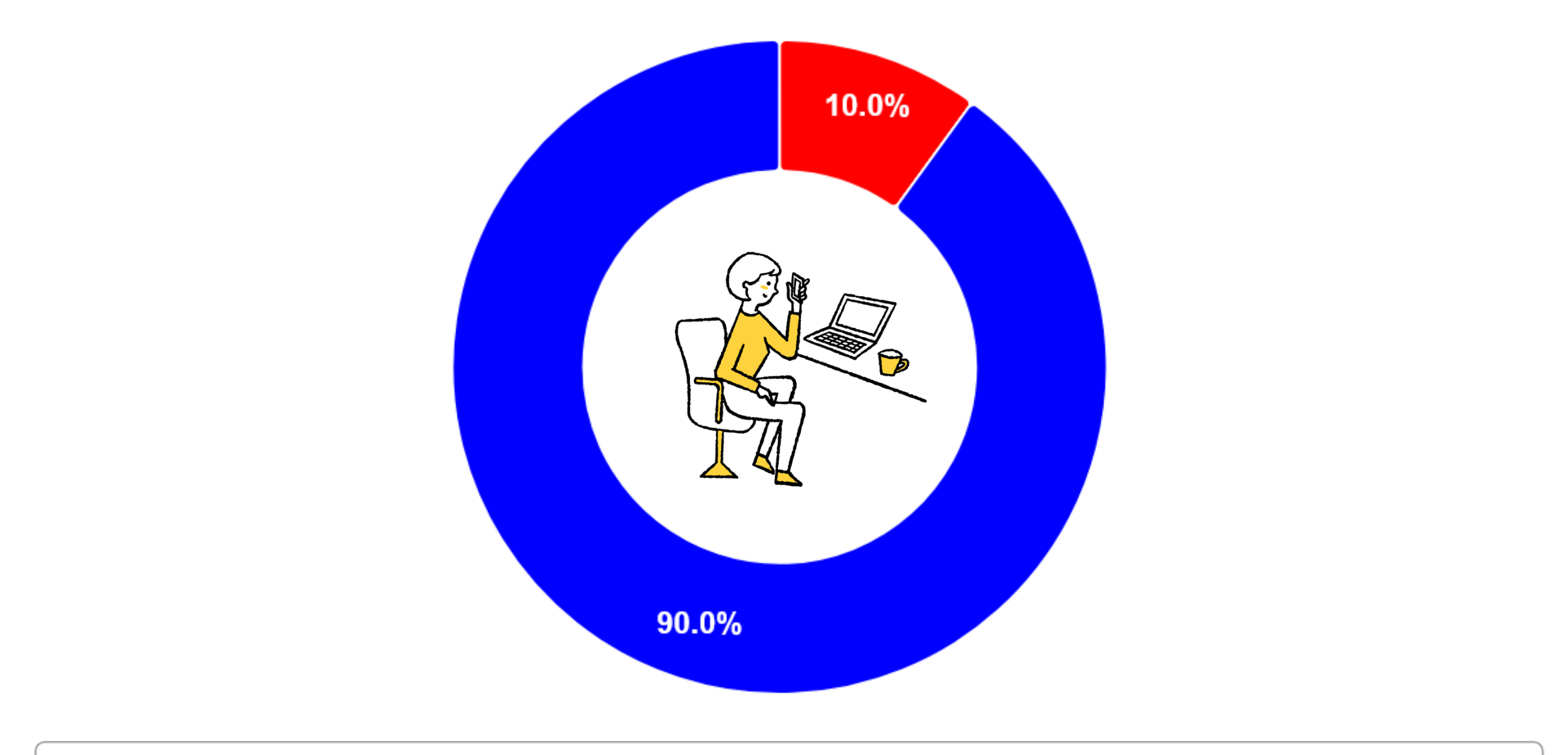
- 時系列の記録により自己保身につながる
- 顧客からの信頼につながる
- 接触回数増加により良好な関係構築につながる
- 受給不可時は料金を受け取らない運用である
- 将来的な条件変化に応じた再対応が可能である

必要な時だけ対応している

- トラブルが多様なため詳細な保証ルールは設けず都度協議で対応する
- 履歴を残すことで認識の不一致を防止する
- 納品を徹底しつつアフター連絡で安心感につながる
- 顧客満足の向上につながる

設けていない

- 保証やアフターサービスの提供は一般的ではない
- 有償で代行サービスとして提供し継続利用につながっている



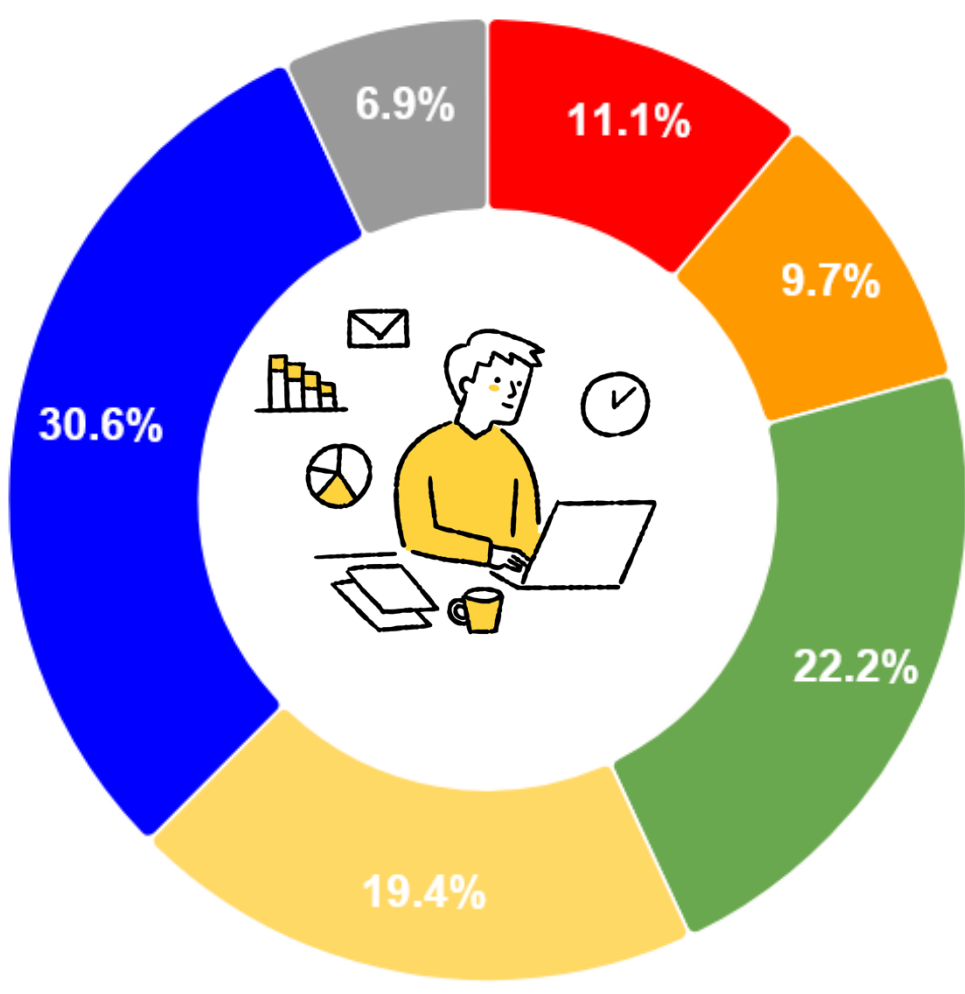
保証・アフターサービス・両方あり

- ルールが明確になることで安心して取引できる

設けていない

- 信頼度の向上につながる
- 投資分野では保証やアフターサービスの概念がない
- 投資市場の簡単な解説提供がアフターサービスとなる
- 暗号資産業界で顧客保護規制が整えば新規参入増加につながる

その他



保証を設けている アフターサービスを設けている 両方設けている 必要なときだけ対応している 設けていない その他

保証・アフターサービス・両方あり

- 相談対応によりモチベーション向上と成果向上につながる
- 定期訪問により関係構築が進み紹介につながる
- 保険法に基づく説明で安心感につながる
- リメイク対応により安心して依頼できる環境となる
- 安心感の提供と信頼関係構築につながる
- お直し期間の設定により安心感につながる
- 納品後一定期間の修正対応を行う
- 保証内容が顧客に伝わらない課題がある
- 無理な補償要求を防ぐルール明文化が有効である
- 仕入れ先と連携した交換対応が可能である
- 安心して依頼できる環境につながる
- 親身な対応により好印象につながる
- 保証は一般的な対応として認識されている
- リピートにつながる
- サポートにより信頼度向上につながる
- 書面とカスタマーサービスにより安心して任せられる
- 顧客満足と信頼性向上に加えブランド価値向上につながる
- 安心感の提供とトラブル防止につながる
- 月額サポートにより操作支援を行う
- 長期的な保証が前提となる場合がある
- 引き渡し後の安心感が競争力につながる
- 問題発生時は優先対応する体制となる
- 安心感やリピート増加や信頼獲得につながる
- 長期入居につながる

必要な時だけ対応している

- 時間外対応により付加価値と信頼向上につながる
- 誠実な対応姿勢が信頼構築につながる
- 再発時は未解決として迅速対応する運用である
- 振替対応により柔軟なサービス提供ができる
- クレームへの真摯な対応が信頼につながる
- 明確な基準で料金対応を行う
- 有償修理対応により長期利用と信頼につながる
- 簡易な修繕対応がリピートにつながる
- 信頼向上につながるが人員不足の課題がある
- 安心して利用できる環境につながる
- 不安の払拭につながる
- 料金設計により信頼獲得につながる
- 迅速対応によりクレーム防止につながる

設けていない

- 請負側の過誤は保証がなくても迅速に対応する
- データ保存時に1年間のダブルバックアップを行う
- 顧客満足や品質向上や信頼向上につながる
- 顧客の話を聞く対応を行う
- 安心感につながるが過度な対応は利益圧迫につながる
- 安心感向上により受注につながりやすくなる
- 施術前の安心感につながる
- 費用とのバランスが重要である
- 安心感向上が購入の後押しとなる
- 契約内容を明確にし最後まで対応する体制を整える
- 付加価値提供により契約更新につなげる
- 契約期間内でサービス提供する運用である
- 初期不良には保証対応が有効である

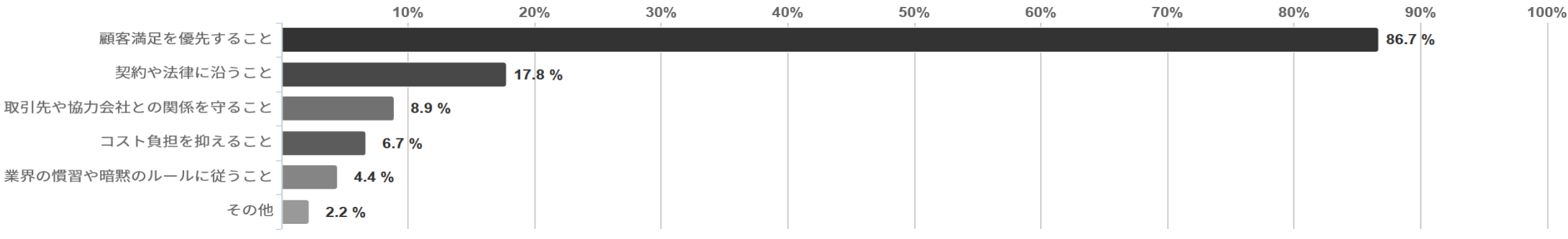
その他

- 納得感を得られる仕組みとなる

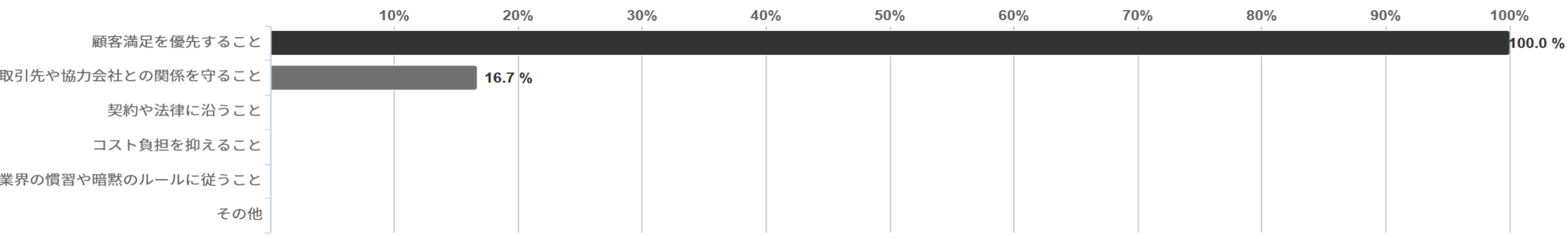
返品・返金・保証への対応で重要なこと

ーあなたの業界では、返品・返金・保証への対応で、重要視されているポイントは何ですか？

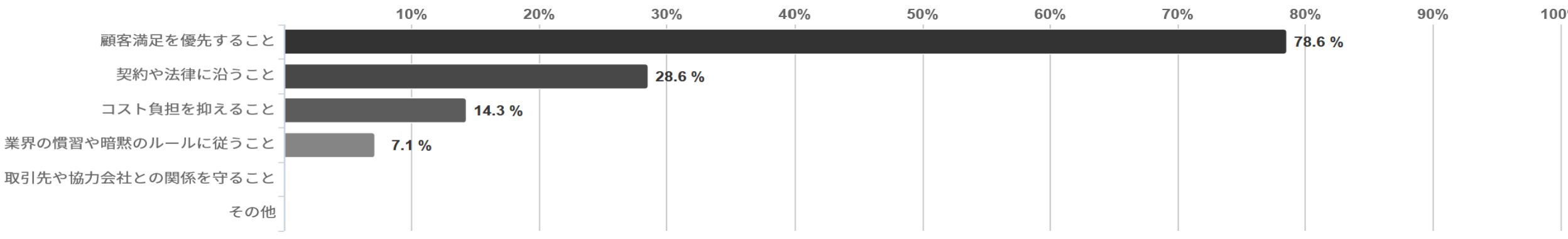
美容業



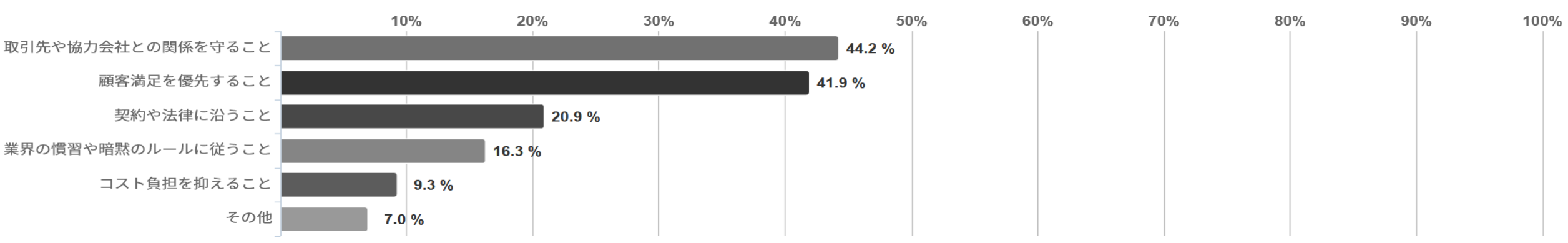
飲食業



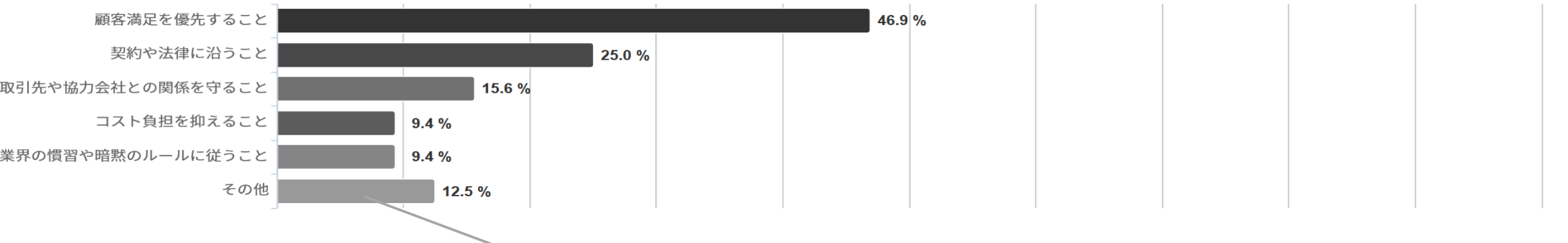
小売業



建設業

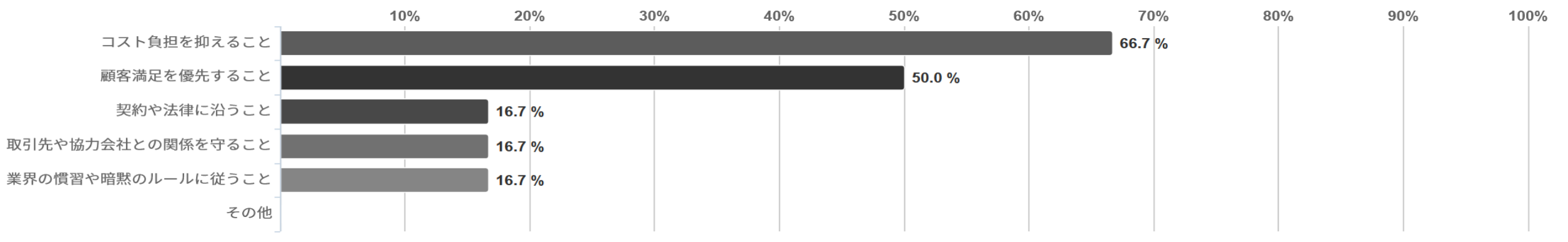


運送業

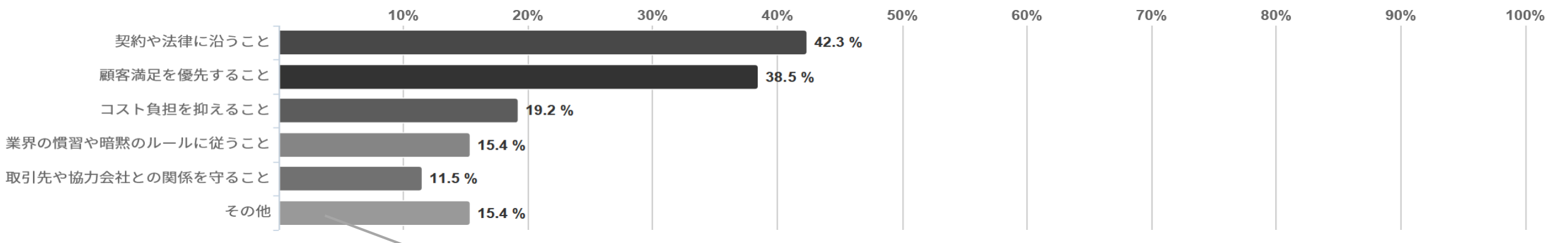


● クレームとして管理団体にあげられないようにすること

不動産業

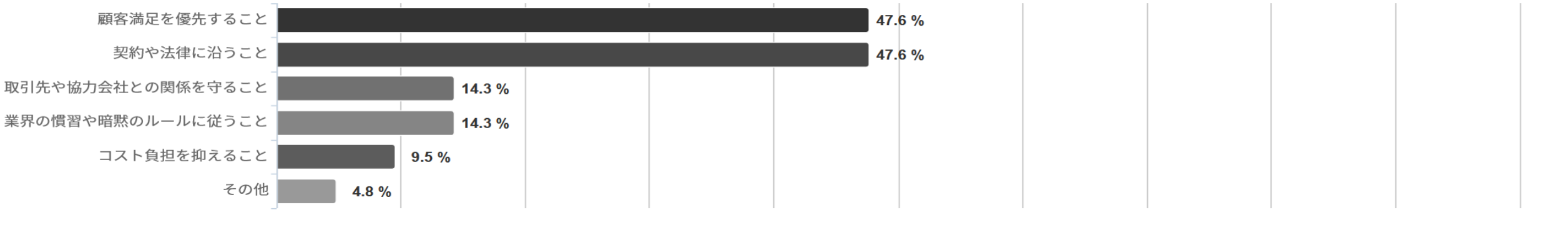


WEBサービス業

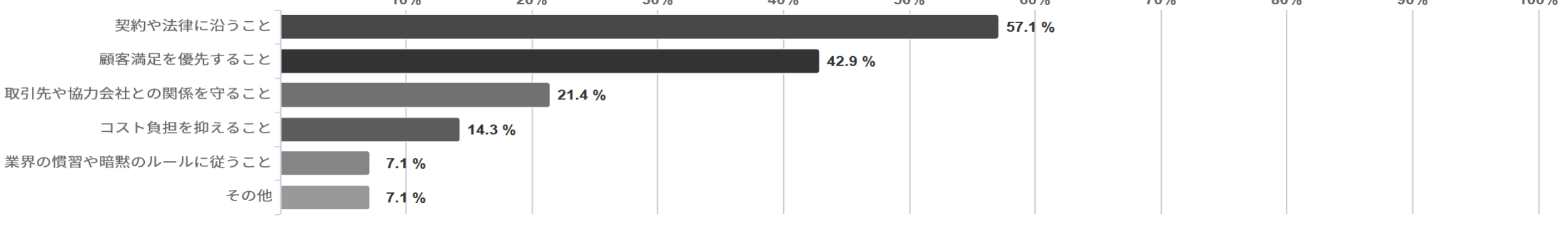


- 問題が発生した時のみに起きる印象で肅々と対応する
- 自分がされたら嫌なことはせず、まずはお客様の言い分を受け入れる

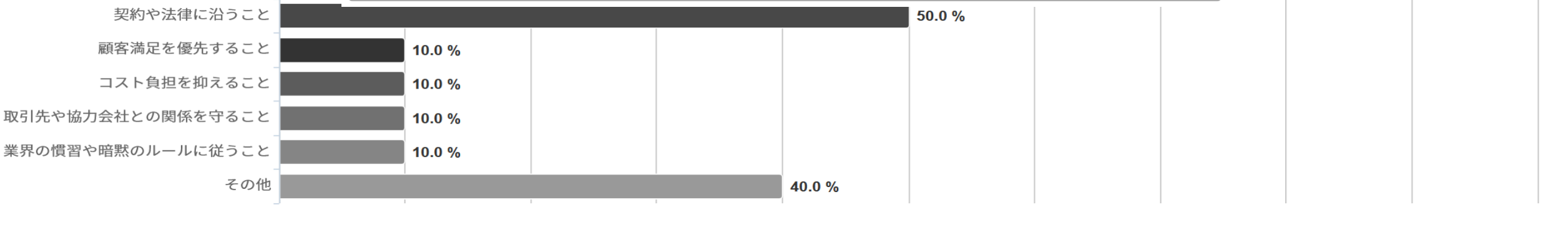
医療業・福祉業



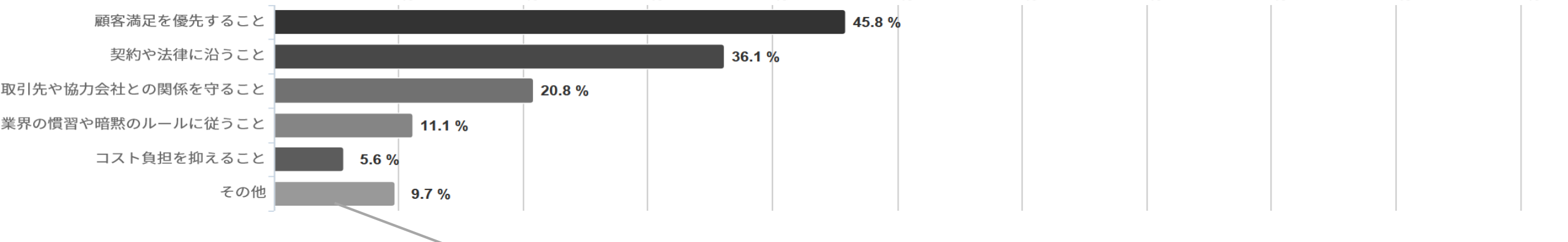
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



その他



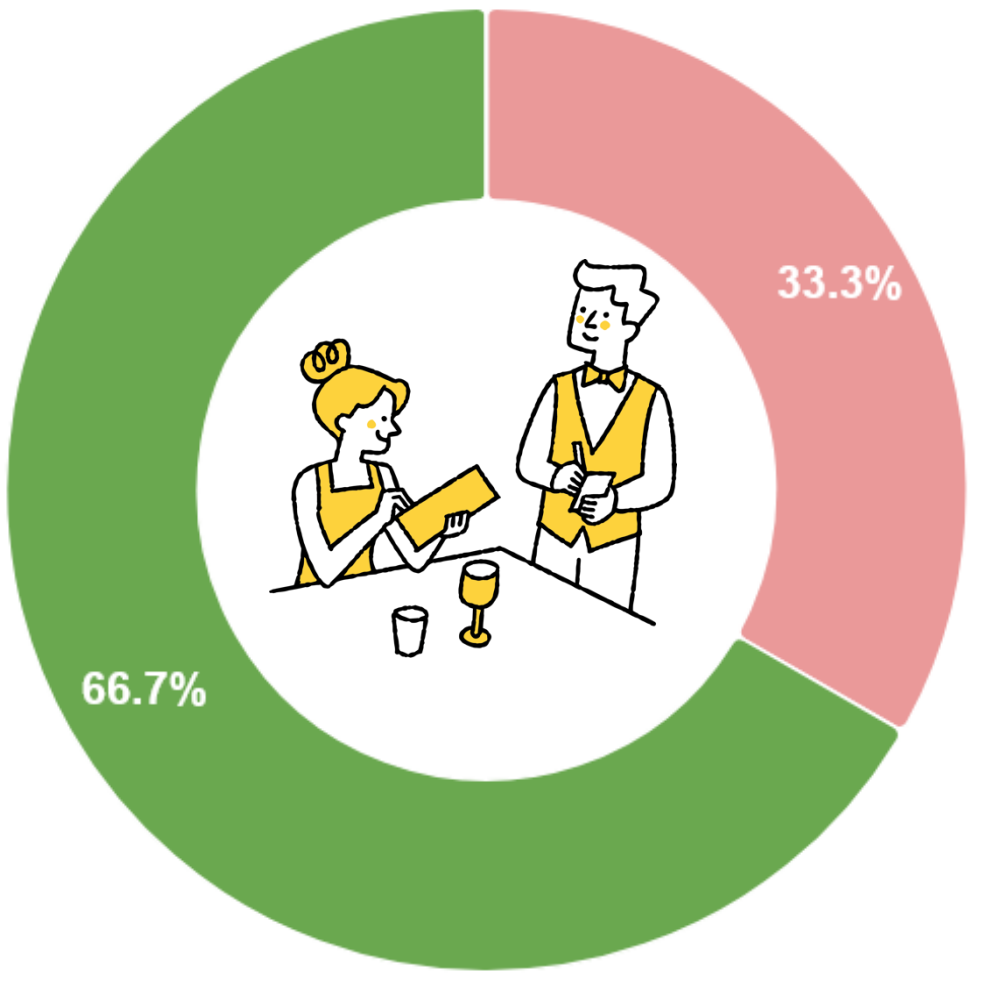
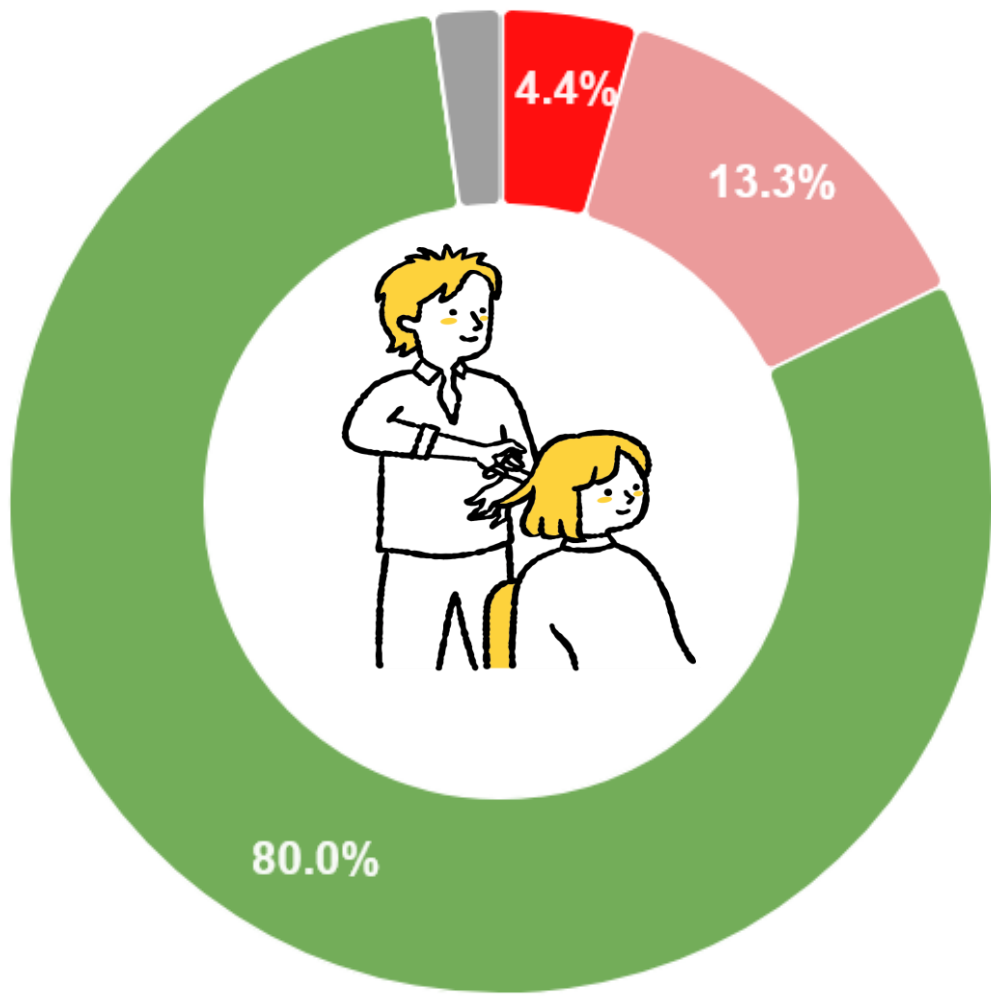
● キャンセルポリシーを明文化する

業界での返品・返金・保証へのニーズ変化

ー現在のあなたの業界全体として、返品・返金・保証は厳しくなっていると感じますか？

美容業

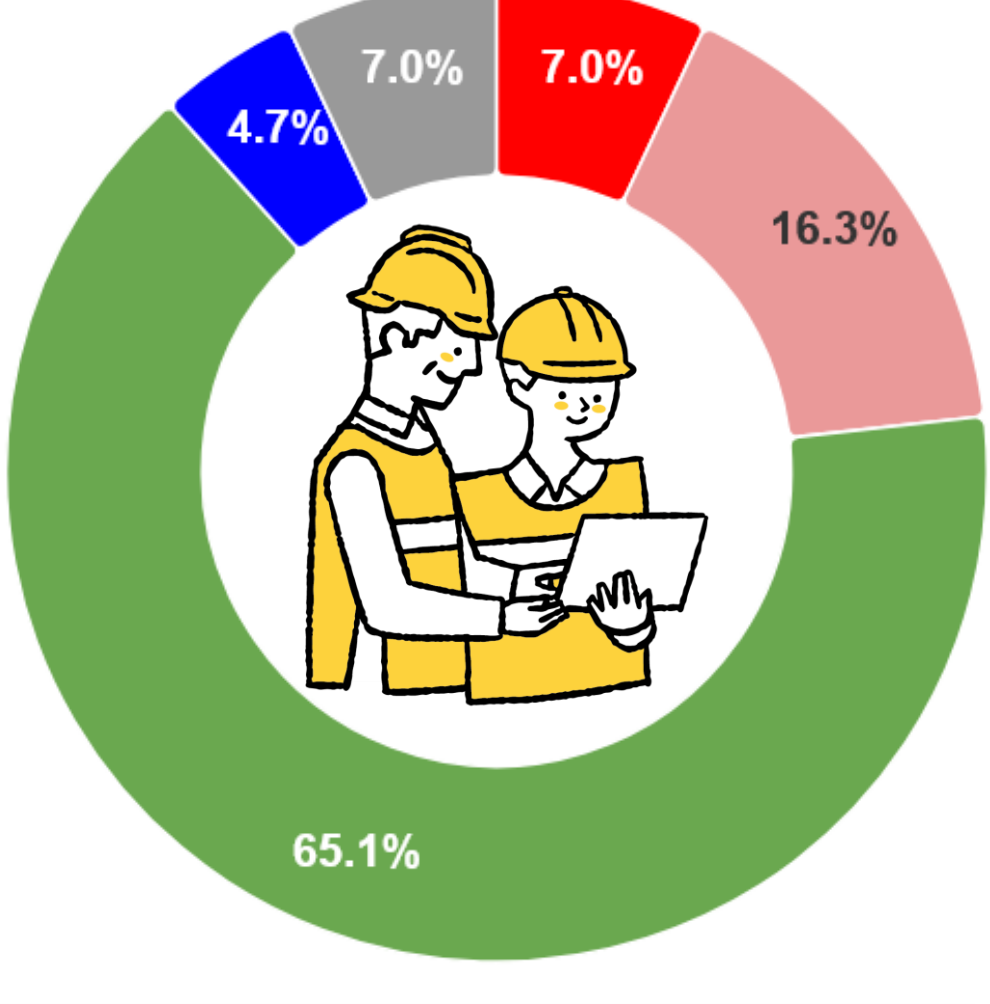
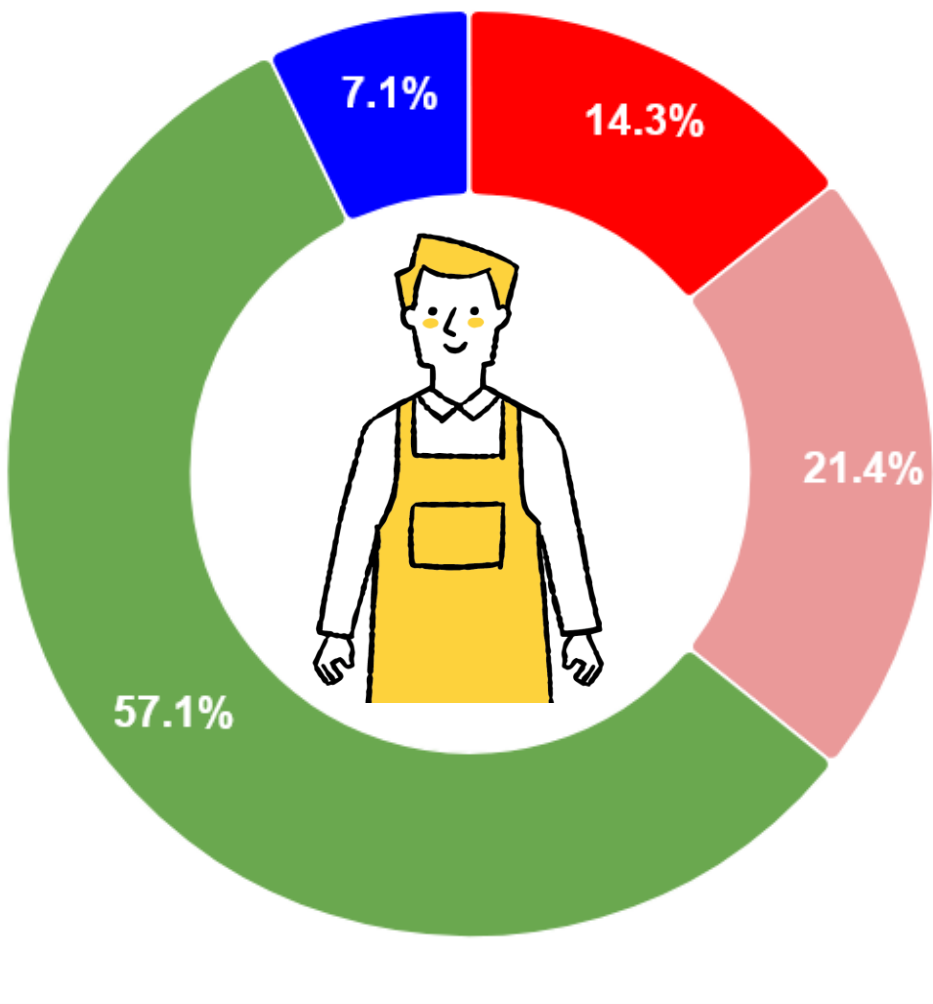
飲食業



■ 非常に厳しくなっている ■ やや厳しくなっている ■ あまり変わらない ■ やや緩やかになっている ■ 大きく緩やかになっている ■ その他

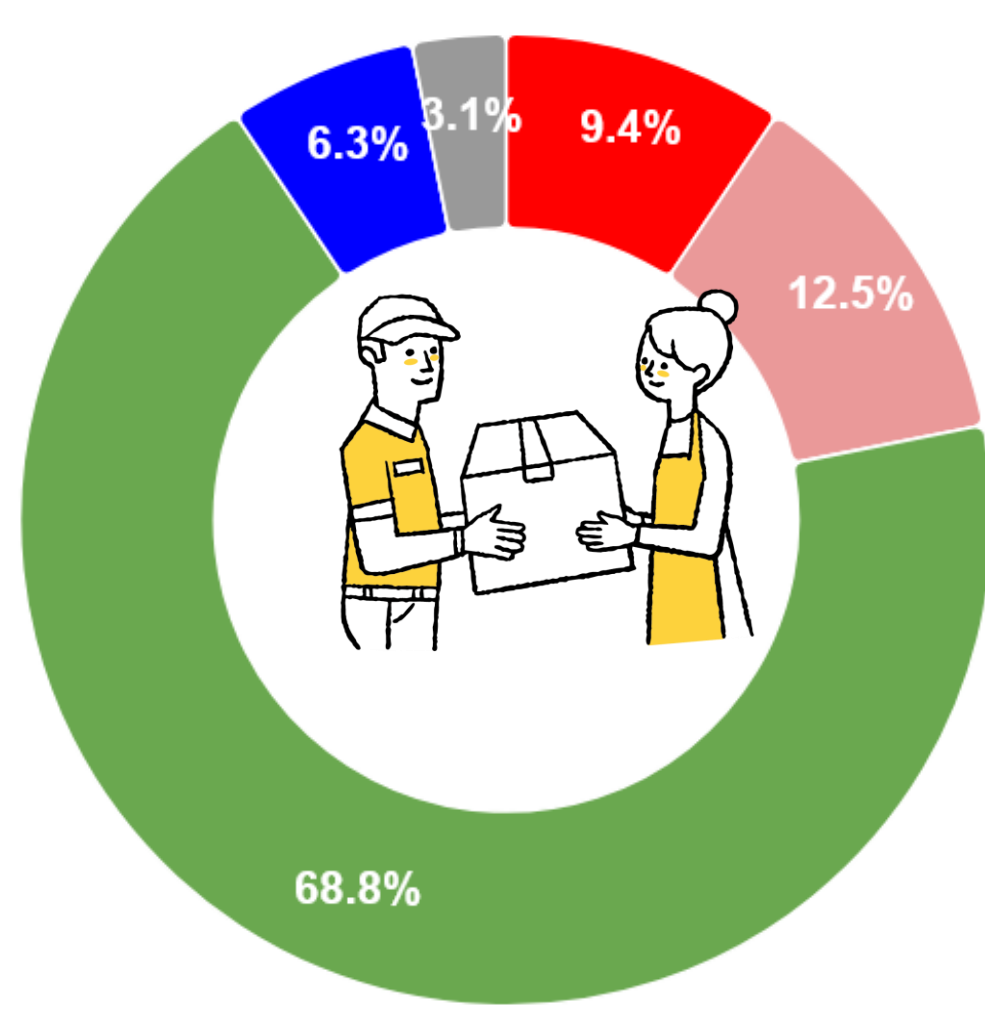
小売業

建設業

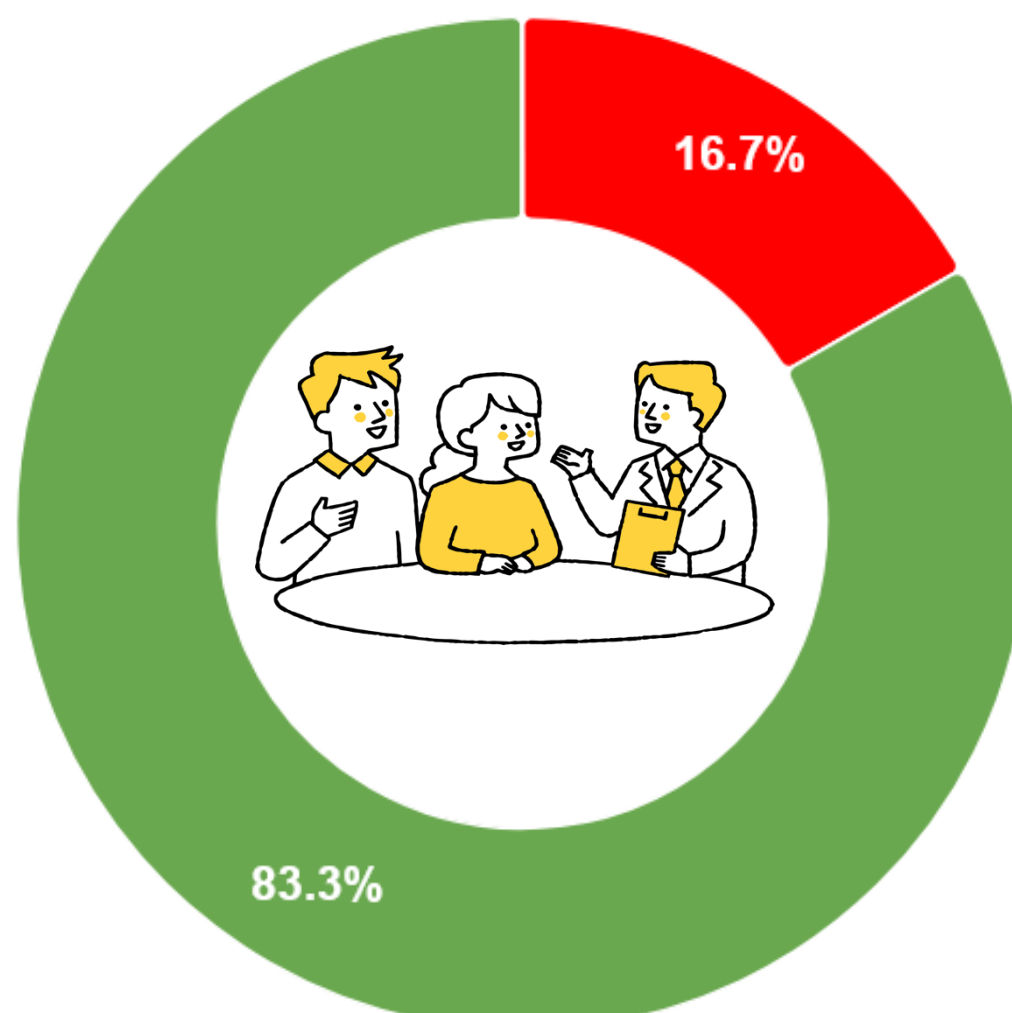


■ 非常に厳しくなっている ■ やや厳しくなっている ■ あまり変わらない ■ やや緩やかになっている ■ 大きく緩やかになっている ■ その他

▼ 運送業

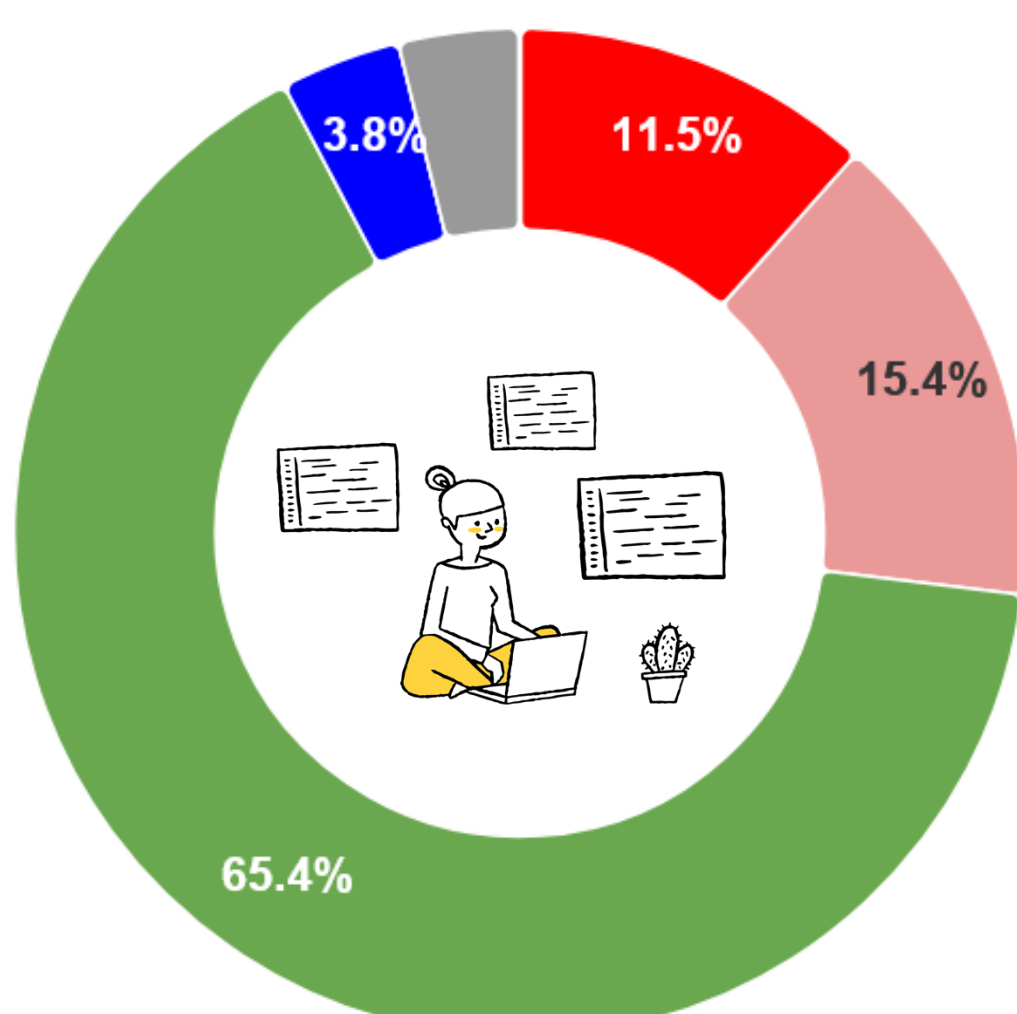


▼ 不動産業

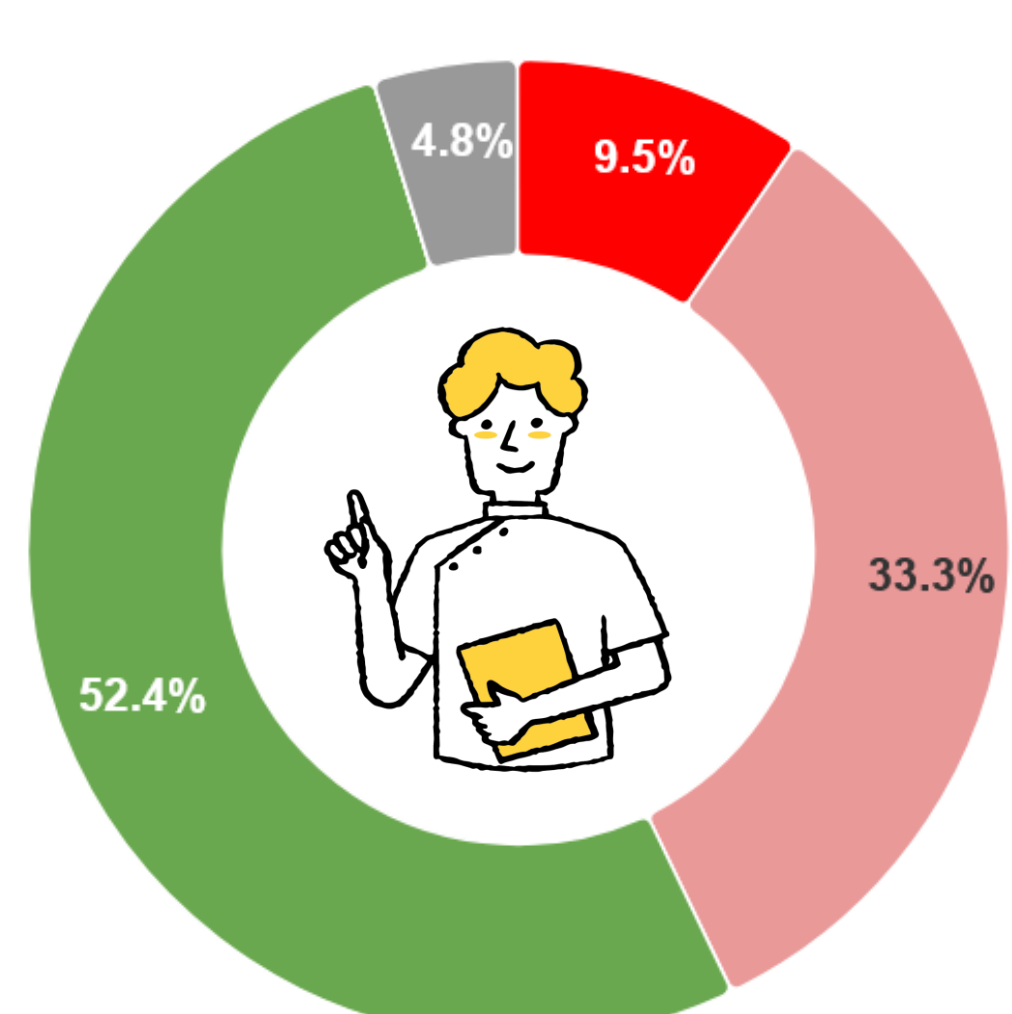


非常に厳しくなっている やや厳しくなっている あまり変わらない やや緩やかになっている 大きく緩やかになっている その他

▼ WEBサービス業

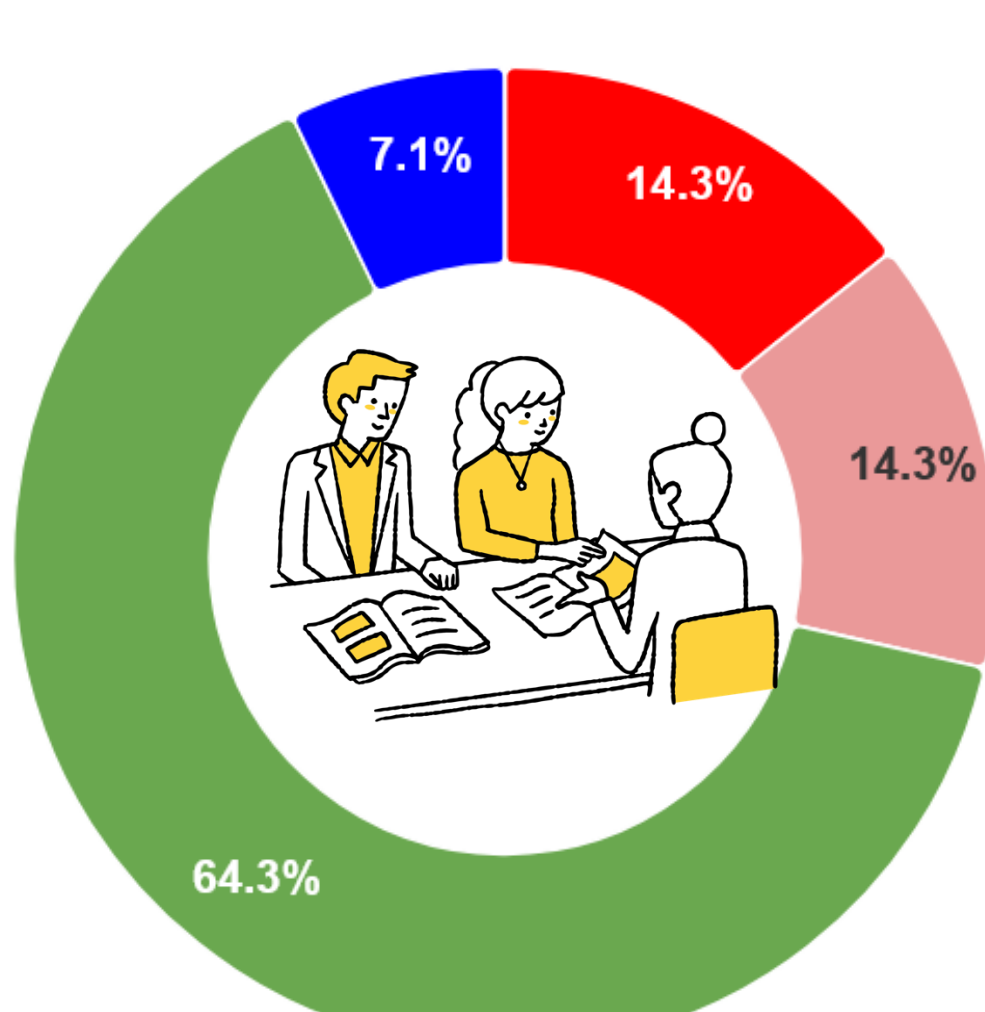


▼ 医療業・福祉業

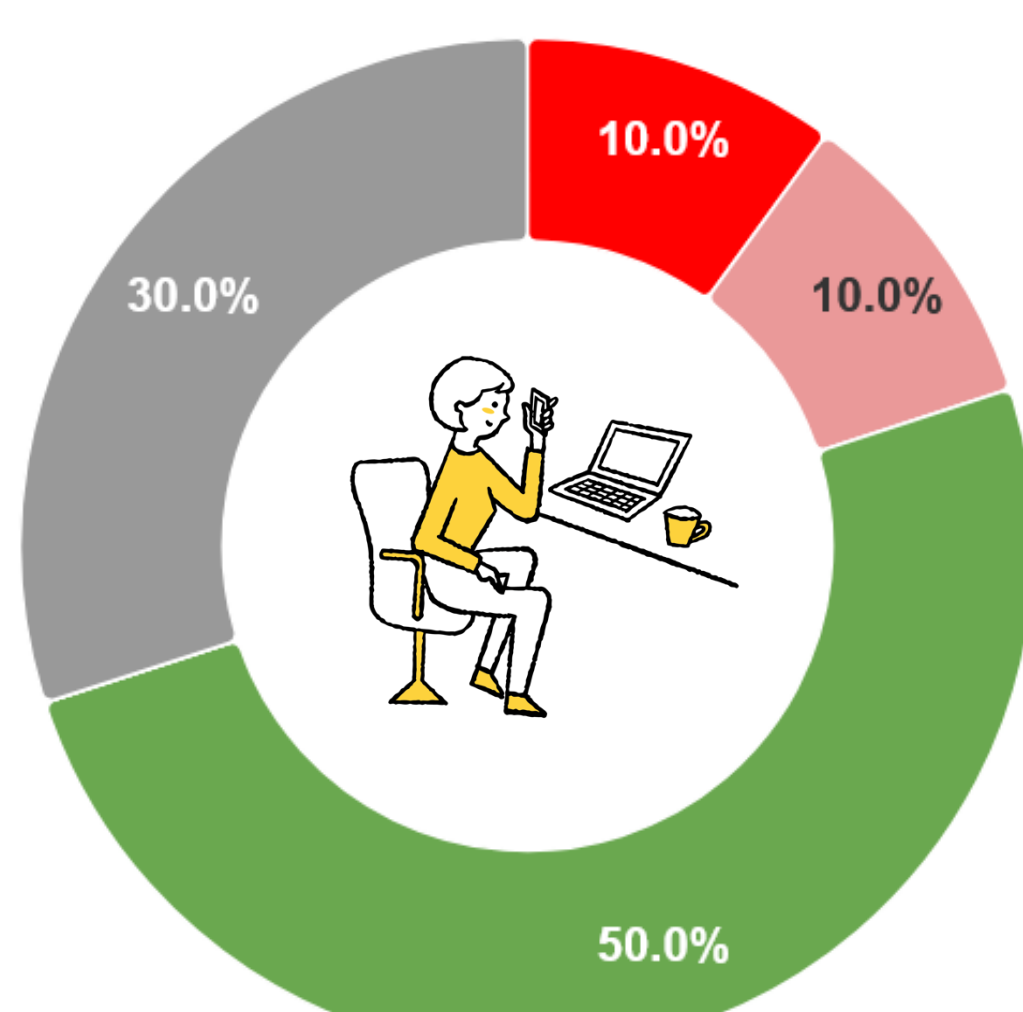


非常に厳しくなっている やや厳しくなっている あまり変わらない やや緩やかになっている 大きく緩やかになっている その他

▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)

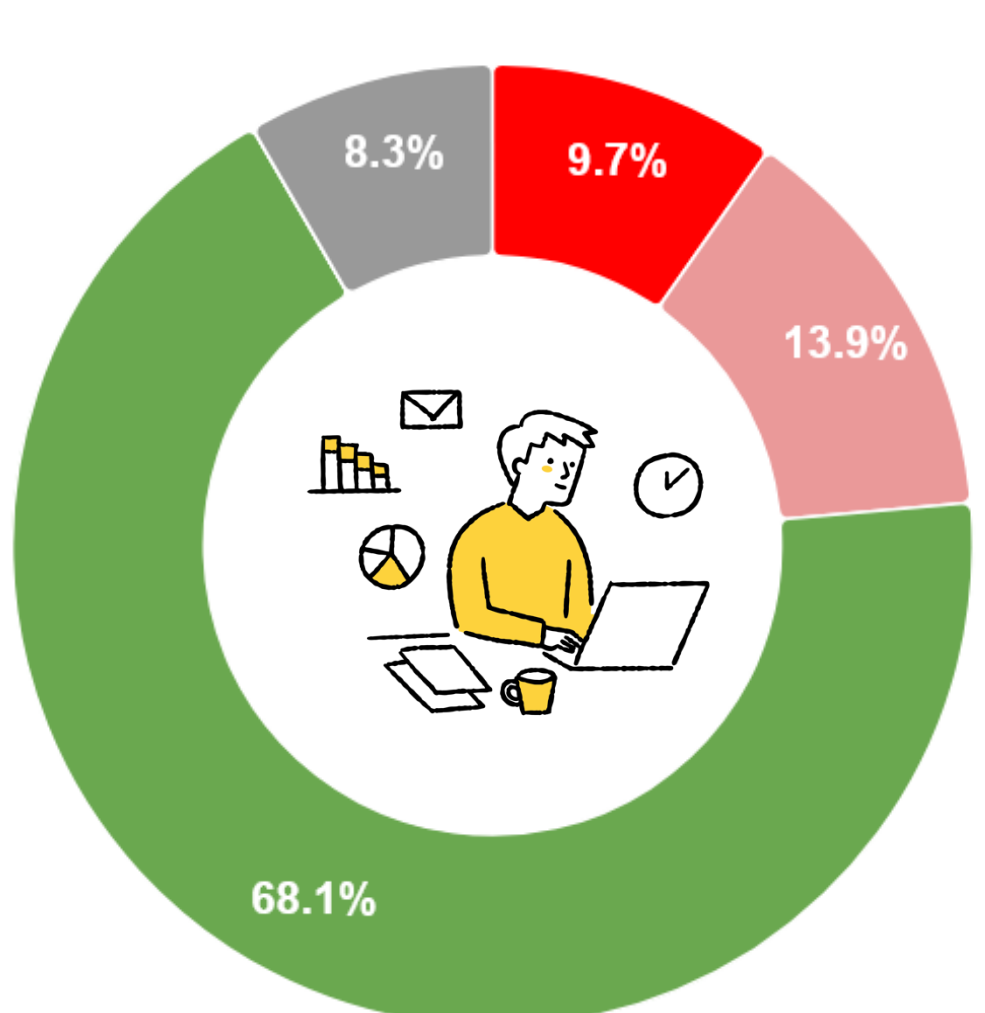


▼ 個人投資家



非常に厳しくなっている やや厳しくなっている あまり変わらない やや緩やかになっている 大きく緩やかになっている その他

▼ その他



非常に厳しくなっている やや厳しくなっている あまり変わらない やや緩やかになっている 大きく緩やかになっている その他

返品・返金・保証のルールや対応の変化

—あなたの仕事や業界では、この数年間で返品・返金・保証のルールや対応はどのように“変わってきた”と感じますか？

美容業

- 保証のルールや対応の条件が細くなった
- 民間保険会社の弁護士特約や保証サービスが現れてきた
- クーポンなどに「全額保証」を目にするようになった
- カスハラという認識が広まり過度のクレームの客は来店拒否が実行されるようになった
- クレームや返金要望に対して丁寧な説明や保証対応が求められるようになった
- 施術のリスクと失敗の可能性を事前に伝えることが増え返金リスクは減った
- こちらにミスがない時はお断りするようになった
- 保証を明記するサロンが増えてきている
- お客様都合のキャンセルにキャンセル料をいただくサロンが増えてきている
- 返金を求めてくるお客様が減っている
- お店と客の立場が対等になってきて返金対応でも理不尽な人には拒否できるようになった

飲食業

- デリバリー需要があり以前にはない店外でのトラブル対応が増えた
- SNSや口コミの影響で返金や保証に迅速な対応が求められるようになった
- 無断キャンセルがニュースになり減った

小売業

- コロナ以降、こちらの責任のない部分は返金保証対象外といえるようになってきた
- 発送前に梱包画像を撮っておくよう求められるようになった
- プラットフォームを利用した詐欺が多発し事前に証拠を残すようになってきた
- カスハラに対する強い考えを持つ企業が増えた
- 以前は過剰にバイヤー優位のルールだったがセラーの優位性も出るようになってきた
- 証明できる書類を提出することで返金する必要がなくなった
- 顧客満足を優先して差別化するショップが増えた

建設業

- 保証工事で現地まで行って作業することが多くなった
- 保証内容や対応は特に変化はないと感じる
- クレームや手直しがないようにお客様と会話してその日に判断してもらうようになった
- 返品・返金・保証のルールが細分化され以前よりも厳しくなっている
- アフター期間中の生活上の問題はアフターではなく追加金額をもらえるようになった
- 以前は「口約束」が多かったが書面や見積書に「保証範囲」「対象外」をはっきり記載するようになった
- 以前は言いなりだったが今は責任が明白か確認してから対応するようになった
- 耐震やZEH仕様などの変化でそれによる保証や施工方法が変わってきた
- キャンセル料が何日前なら何パーセントと決まってきた会社が増えた
- 施工をし直すことが基本だったが近年では工事代金の減額で交渉する会社が増えた
- 事前の約束を書面に記録してお互いに確認し合うようになってきた
- 保証・アフターをつけないと怪しまれることが多くなった
- 引き渡し後の修理・営繕を有償にする会社が増えた
- 顧客の知識も向上しているので保証のルールは以前と比べると少し変わってきた

運送業

- 過去に比べて簡単に返金するようになってきた
- 規約やルールが明確になり顧客に浸透している、理不尽な要求をしてくる顧客が減ってきている
- インフラとして確立してからは返金までは厳しい審査があるようになった
- 返金・返品対応を速やかにする傾向にある
- 荷物を乱暴に扱うニュース以降、箱の凹みを気にする方が増えた
- 保証について明確化することで無理な要望を断ることができるようになった
以前よりも「顧客優先」で柔軟に対応する傾向が強まった
- 委託先での保証がほとんどで個人の保証は少なくなってきた
- 今は保証会社が入るような保険がある
- タクシーセンターという管理団体ができ返金は道路運送法で禁止されている

不動産業

- 返品・返金にならないよう説明がしっかりされてきている
- 法的に居住者側に有利となり貸主の敷金返金額が大きくなっている
- インターネットで知識を得られるようになり交渉してくる人もいる

WEBサービス業

- SLAで稼働率・応答時間を保証し違反時に金銭的補償を設定
- 顧客負担で改修を要求するようになった
- 消費者保護の意識が高まり返金保証や返品条件を明示する企業が増えた
- 事前に取り決めることの重要性が増した
- 口頭ではなく契約書で明確にルールを決めるようになった
- 顧客がルールを把握する時代になりあやふやで誤魔化せなくなってきた
- 契約書の記載内容の重要性が増している
- 対応マニュアルや規約を明確化する企業が増え書面化が重視されるようになった
- スピード対応や柔軟さが求められ体験として感じられるかが重視される流れになった
- 一部サービスは保証があって当たり前という感じになっている
- 成果物保証や返金条件がより明文化され契約段階でルールを厳格化する動きが強まった
- SNS等での批判が集まることで慎重な対応を検討せざるを得なくなってきた

医療業・福祉業

- 事前の契約内容の明確化や同意書の整備・対応マニュアル作成の動きが進んでいる
- 具体的に明文化されてきており曖昧さがなくなった
- 自院でのメンテナンスを義務付け来なかったら保証対象外と明記するようになった
- 初回返金制度が増えている
- 集客のために「初回全額返金保証」や「回数券の未使用分返金可」を打ち出す院が増えた
- 再製作のコストが上がり材料代だけはもらうようにしていっている
- ルールを取り決めることが必要になってきている

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- コンプライアンスが確実に厳しくなっている
- 顧客の株主が訴えてくるケースが増えている
- 誠意をもって顧客が求めること以上に支援した場合は返金なしで他案件をいただけるようになる、信頼が非常に重要になった
- 下請法との関係上、顧客側も以前と比べると無理・難題を要求してくるケースが減った
- 高齢者向けには特に厳しくなっている
- 企業側は基本返金せずサービス対応が主流

個人投資家

- SNSの普及で問題が明るみになり誠実な対応をするところが増えた
- セキュリティリスクが高くなり以前は自己責任だったことにも保証が付くようになった

その他

- 発注者側が大手になるほど発注者優位の契約内容になっている
- 昔は言った言わないのケースがあったが最近はない
- 70歳超の高齢者やリスク商品などの加入条件については大変厳しくなっている
- 保証や解約については文章で残しサインという形が多くなった
- キャンセルポリシーを明文化し「セッション提供後は返金不可」のルールを強く打つようになった
- 返品や返金に関するポリシーが明示されていることが増えた
- システム開発の現場では発注元企業に対し開発者側が手厚くサポートすることが求められるようになった
- 以前は規則が曖昧だったが顧客側が契約書を作成し厳密な規約のもとで行う会社が多くなった
- お客様自身で保険に入ることが社会的に認知されてきた
- カスタマーハラスメント知識の広がりとともに対応できる範囲の境界をはっきりできるようになってきた
- 契約書がより細かくなっている
- 誓約書などの記入を義務化し返品などのリスクを少なくなった
- 口頭でのやり取りを避けメールでのやり取りが多くなった
- 売り手が対応するようになってきた
- アパート経営でクロス張替えがほぼ入居者負担で請求できたが今は通常損耗・経年劣化は請求不可

「お客様は神様」という考え方についての意見

－「お客様は神様」という考え方について、個人事業主としてどう思いますか？

美容業

- こちらも付き合っていけるお客様を選ぶ
- 「お客様」とは価値を共有するつながりでどちらが上ということはない
- お客様と私たちは「対等」であり、選ばれもするしこちらが選ぶときもある
- 敬意と感謝を持って接することは大前提だが過剰な要求をすべて受け入れる意味ではない
- 料金とサービスの交換が原則でお互いに敬意が必要
- お客様ではなく人として合わない場合は受け入れる必要はない
- 横の関係のお客様を増やした方がこちらも下手に出なくて良くなる
- 最低限のマナーを守っていただける人に限る
- 「大切な人がいるようにお客様も誰かにとって大切な人」として接している
- お互いが神様になれるようにこちらも努力が必要

飲食業

- すべてを無条件に受け入れるのは違う
- 「お客様は神様」という精神は個人事業主として忘れてはいけない
- スタッフを守るため凛として対応する

小売業

- 常に対等であり尊敬し合う関係であるべき
- 買ってくれてありがとう、売ってくれてありがとうの関係が理想
- お金を使ってくれる大切な存在だが過剰な要求への対応はすべきでない
- 対価を払って物を得ているのであってお客様にも最低限のマナーは必要
- 常識の範囲内であればお客様は感謝する対象

建設業

- 不当なお客様には関わらないように断りを入れる
- 現在は契約の当事者は同等という意識が強くなっている
- 仕事をいただいているが人として対等だと考えている
- 対等の立場で話し合い計画していく方が作業計画を立てやすい
- 対等な関係が崩れると長期的にはストレスや燃え尽きにつながる
- 施主の希望に応えたいが無理なことは無理であり聞き入れてもらえない方はお客様でも無くなる
- 臨機応変な対応も大切にしている
- 困り事を解決する仕事なのでこちらが神様扱いされることもある
- 依頼者と受注者という考え方で良い
- 経営側が概念として唱えるのは有用だが客側が使うのは違う

運送業

- 神様とは思っていないが客あつての商売なので感謝はする
- お互い様精神で業務を行う方が穏やかに仕事ができる
- あくまでサービスの提供と金銭の交換にすぎず対等である
- 決められたルールの中で最大限サービスを提供する
- 商いはドライバーも荷主も顧客も三方良しでなければ意味がない
- 基本的には対等な関係であり日本だけの感覚ではないか
- 誠実な対応は欠かせないが理不尽な要求には線を引き双方が納得できる関係が健全
- 売上はお客様からいただくものだが理不尽なクレームや難癖をつける人はお客様ではない

不動産業

- 顧客満足度を上げてファン化することを基本戦略にしトラブルがあっても感謝される結末になるようにしている
- お客様との対等な関係を大切にしている
- カスタマーハラスメントにつながるので良くない
- アパート賃貸業は法的に借主側が有利で「お客様は神様」の最たるもの

WEBサービス業

- 契約上あくまで対等、顧客からの過度な要求は拒否する
- 顧客に最高の価値を提供するプロ意識であり顧客のいかなる要求に従うものではない
- お客様に対しては誠実に対応すべきだが不誠実な相手には同様の態度で応じてても問題ない
- 感謝や敬意を忘れない姿勢としては大切だが対等な信頼関係を築くための言葉として捉えている
- 明確な基準を定めてきちんと対応している
- 従業員の保護や過剰な要求増加があり考え方が薄れてきている
- 契約に基づいてサービスと報酬を交換するにすぎず過剰な要求は不当
- 個人事業主は適切な線引きをし互いに尊重し合う関係を築くことが重要
- 感謝は大切だが神様ではなく対等な契約相手

医療業・福祉業

- 感謝の気持ちは持っているが神様だとは思っていない
- できること・できないことをちゃんと伝えまず信頼関係を築けるように対応する
- 業界の慣習として「尊重しつつ契約やルールに基づく対応」が基本スタンス
- 聞けないことはハッキリ断った方が良い
- お互いがWin-Winの関係であるべき
- 神対応と言われるような表現の方が適切
- 患者さんとは対等であり常にWin-Winの関係にある
- 事業者側がそう思いながら対応することは良いが顧客側がそのスタンスで来客するケースは非常識
- 神様ではなく大切な存在、きちんとした接客や対応は絶対に必要

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- お互いWin-Winであるべきであり継続的な取引関係構築が重要
- この言葉がいつのまにか顧客のわがまを許容する言い訳になってしまった
- 案件の成功はお客様のおかげ、失敗は自分の責任という感覚で仕事をしている
- 妥当な範囲内ではこの考え方は正しいが過剰な要望にはそぐわない
- 対等な立場で接している
- 顧客の要望をそのまま返しては商売にならないため期待を超える返答ができるよう勉強している

個人投資家

- 全ての人間を神様扱いすると過剰な要求をする者が増える
- お互いに対等な関係が基本
- お客様の満足度が最も重要だとは思っている

その他

- 相互に敬意を持った関係でありたい、お客様のご要望には可能な限り応えたい
- 神様であるならばそれなりの対価は頂く
- 依頼の仕方次第では満足してもらうために最善を尽くす
- あくまでも対等な立場で対応していきたい
- システム開発はお客様の課題を解決するためのビジネスパートナーとして接する

- 「神聖な気持ちでお客様に向き合う」という本来の意味が大前提であり尊重しつつ対等に
- 信頼度から紹介が出る
- winwinの関係でなければならない、お客様は大事だが神様ではない
- 事業者側の心構えであり顧客側が振りかざし無理難題を押し付けるのは間違い
- 「いいお客様」を残す発想が重要でルールを守る人を大事にする
- 顧客側がその考え方で来るケースは非常識でお互い感謝し合うべき
- 契約に則ったフェアな取引であるべきで過度な要求や自己中心的な要求には応じない
- お客様とサービス提供者は対等でありそれ以上でも以下でもない
- お客様と良いバランスで付き合うのがベストで過剰サービスや礼儀を忘れることもだめ
- 契約者として対等の立場の相手として見る傾向になってきた

返品・返金・保証のルールや対応の今後

ー今後、あなたの業界で「返品・返金・保証」のルールや対応はどう変化していくと思いますか？

- ### 美容業
- 双方が納得できるルールや対応になっていく
 - 大事な事は書面で残すかサイトに掲載しておくなど事前対策が最低限必要
 - 一度受けたサービスの対価は支払うべきで返金はその後話し合いで決めるべき
 - 集客のひとつとして全額返金や保証を謳った手法が増えるかもしれない
 - しっかりと事前に説明して後出しにならないようにする
 - 巨大プラットフォームにて顧客情報・店舗情報が管理されよりルールに沿ったポリシーが適用されていく
 - 返金の可否はあくまでもルールが決めるものであり線引きは曖昧であってはいけない
 - 保証の明文化・仕組み化がさらに進む
 - 個人店はより店のルールに合わせるようなお客様の教育が増えてきている
 - 手直しの定義を定め無茶な要求は受け付けない工夫をする店舗が増えてくる
 - 柔軟化し信頼重視の対応へ変化していく
 - 返金クレーム自体がかなり減少してきた

- ### 飲食業
- SNSなどで発信できるため不当な要求は減る
 - よりよい返金対応の透明化と迅速な対応が求められる
 - 返金に関しては悪用者が増えないためにも明確なガイドラインを設定する店舗が増えてくる
 - アレルギーや好み・分量などの確認を徹底することでトラブル自体を未然に防ぐ文化が広がる

- ### 小売業
- EC販売の拡大の中で返品ルールは厳格化が必要
 - 詐欺や理不尽な返品・返金を対策するためルールや証拠を残すようになる
 - 悪質な返品への対処厳格化が進む
 - ECサイトのルールで返品商品が著しく劣化している場合は返金額から控除可能なルールができた
 - 保証を商品ページに盛り込んだ商品が今後も増える
 - 食品の保証は難しくお客様の要望も多様化しており対応はより複雑になる

- ### 建設業
- コンプライアンスという観点からもルールや対応が変化している
 - コンプライアンスのもと施工しているためそれ以外での対応は難しくなり返金等は減る
 - 今後はより充実した保証をつけないと他社と差別化できない
 - 保証内容・修理履歴がデジタル化されトラブルを防ぐ仕組みができる
 - 細かい部分も書面にしていきたい
 - 書面で承諾が得られなければ施工を行わない
 - 耐震基準の法改正や新しい施工方法も増えることで保証も厳しくなっていく
 - アフター外は金額請求ができるようになっていく
 - 保証内容についてより細かな情報が必要になってくる
 - 実際に酷い施工をしている業者もあるので保証の部分はもう少し厳密なルールができていく

- ### 運送業
- 返品・返金・保証に関するルールは契約書に明記されているケースが多く肅々と契約に従い処理する
 - 置き配が主流になると保証の部分では変更があるかもしれない
 - 人件費削減・ドライバー労働環境の向上から速やかな返金返品対応が進む
 - 破損に関してのルールはもう少し明確に変化する
 - ドライバーの労働時間問題など効率化を重視されているため明確なルールが規定されるのではないかと保証・返金のルールが細分化され厳しくなっていく
 - アマゾンやメルカリなど会社が保証することでシステムを安定させていく方向
 - 返品・返金のルールはさらに明確化・標準化されITシステムで追跡・証明を行う仕組みが一般化していく
 - 再配達依頼・時間指定が有料化になり時間指定枠が変わる

- ### 不動産業
- SNSが利用されて客と管理会社のコミュニケーションが簡単にできるようになっている

- ### WEBサービス業
- 返金がサブスクリプション・使用実績に基づく形が標準になる
 - AIや自動化により返金処理はリアルタイムで完結する
 - ルールの有無で高いか安いかの二極化が進む
 - 最初にどこまでやるかのすり合わせをしっかりとおくことでトラブルを避けられる
 - 透明性の高いルール明示やオンラインでの返金手続きの自動化が進む
 - ルールがより細かくなり対応する手間が増えてくる
 - 口約束ではなく契約書に詳細記載してその内容で判断するという方向性が強まる
 - 消費者保護意識の高まりや法改正に伴い返品・返金・保証のルールはより明確化・厳格化される
 - 事前の説明や保証内容の明記が信頼構築の鍵になる
 - 成果保証はつけていることが多い
 - 契約時に条件を明確化し電子契約で管理強化、返金や保証対応はより透明で厳格化されていく
 - 返金ではなく保証の部分で対応をしっかりとしていく方向になる

- ### 医療業・福祉業
- 今後は保証制度もしっかりと対応できるように考える必要がある
 - より明確・厳格になり証拠が大切になる
 - 契約内容の明確化や同意書・マニュアルの整備がさらに進み業界全体でルールが体系化される
 - 事前に書面で交わすことが当たり前になっていく
 - 自費に対してはメンテナンスとセットでの保証が増えていく
 - 満足できない場合の保証制度は増えそう
 - SNSや口コミサイトの影響で返金保証に柔軟に対応する院が増えていく
 - 自費は保証期間をしっかりと提示してサインを求めた方が良い
 - 条件を明確にした保証＋充実したアフターサービスがスタンダード化していく
 - 無料保証はなくなっていき無理ばかり言う先との契約をしなくなっていく

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- より合理的な解決に向けて相互に努力する取引関係が実現していく
- 意向把握・説明・確認に時間をかけて事故発生を防ぐ
- 返品・返金・保証のルールは書面で明文化される
- 差別化として着し金を頂かないことや保証を設けることで新規参入者は容易に真似できない
- SNSや口コミの影響力がだんだん大きくなっていく

個人投資家

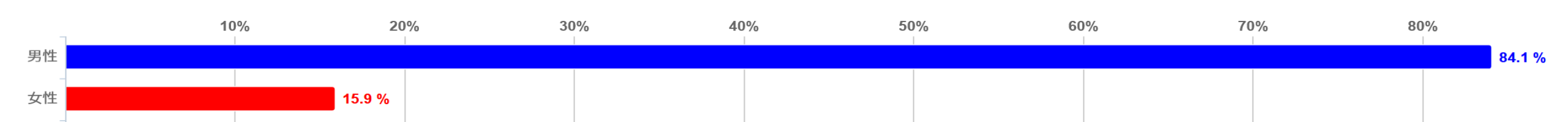
- 問題がある企業は淘汰され誠実な対応をするところが残る
- 理解していない顧客に金融商品を売りつけてはいけなくなり保証の対応がされる流れになる
- 暗号資産が分離課税になると今よりも明確なルールになっていく
- 技術の発展とともにクリアなルールづくりが増えてくる
- 暗号資産業界では他金融業界のような顧客保護の規制がされてくる
- 返品返金のルールは重要視されて精度が増していく

その他

- SNSなどで拡散されるためイメージダウンにつながる信頼関係が大切になる
- 顧客が上から目線でなく人手不足でサポートして欲しいという意識を持つ方が増えてきている
- 高齢者が増える中で特定保険契約などにおいて十分な配慮が必要という風潮が高まっていく
- 高齢者への契約についてはお若い方の同席が必須になる
- 現状のようにルールを明確化しておくことで返金対応は必要がない
- 業界大手の「返済保証」や「無料トライアル」制度が広がると同様の仕組みを採用する流れが加速
- SNSですぐ拡散されるのできちんと証拠を残して誠実に対応するようになる
- 「ポリシー」の明文化・標準化が進み透明性のあるポリシー整備が求められていく
- SNSの普及で顧客が事前に知ることが多くなっているのでリスクは少なくなっている
- 返金される際のルールを詳細に伝え書面に落としてサインをもらうことになる
- サービスを提供する側と受ける側が互いに契約を守る対等な立場で向き合える方向に変わっていく
- 返品・返金が簡単にできることを明示する企業が増える
- AIが返品・返金可否を即時判断する時代になっていく
- 施工前の確認をしっかり行い施工不良を減らす
- 設備停止→日割り返金など具体的に明文化され「満足できなければ返金」が当たり前になっていく

本調査の回答者属性

▼ 性別



▼ 年齢

