

査定交渉・バックヤード運用・各種法令のコンプライアンス遵守

1. 買取査定時における「根拠の説明」と「入手経路の確認」

禁止される不適切な対応（違法行為・不実告知）

- **相場の偽り**：「世界的に暴落している」等、架空の市場批判
- **架空ルールの提示**：「本部規定で一律〇円」と偽る
- **状態の誇張・虚偽**：「見えない傷がある」と偽り大幅減額
- **不誠実な駆け引き**：「明日には半額になる」と煽る

【重大リスク】 法的リスク（特商法・消費者契約法違反による契約取消・行政処分）／SNS炎上・悪質口コミ拡散／リピーター喪失

入手経路確認 & 所有権トラブル防止（買い逃し・買戻し防止）

- **所有権・決裁権の確認**：「誰のものか」「所有者と連絡がつくか」を必ず確認（家族の品を無断売却するトラブルの防止）。
- **購入情報の聞き出し**：「いつ・どこで・いくらで購入したか」を正確に聞き出し、明確な査定額説明と明細発行を徹底する。

2. 査定運用・バックヤード持ち込みの厳守ルール

査定・同意書・小分け対応

- **原則「目の前査定」**：死角作業禁止。貴金属計量は小数点第一位まで正確に伝える。
- **「同意書」100%取得**：下げる際は事前に「おたからやナビ No.5」同意書にサイン受領。計算書と共に必ず保管（破棄厳禁）。
- **小分け & その都度返却**：大量持込は10～20点ずつ預かり、完了品はその都度返却。

返却要求への「即時対応」（1分以内）

- お客様から「返してほしい」「時間がない」等の申し出があった場合、**理由を問わず直ちに（1分以内）全品返却**。
- 引き留め・売却強要は理由を問わず一切禁止。

3. 広告・BGM・古物営業・業務上横領に関する注意事項

景品表示法 & 広告・看板表記

- **期間限定の濫用禁止**：同条件キャンペーンの繰り返し不可（1ヶ月以内）。条件（対象商品・併用不可等）を明記。
- **No.1表記の注意**：「地域No.1」「高価買取一番店」等、客観的根拠のない他社比較・優位誤認表現は禁止。

JASRAC BGM著作権ルール

- **店舗再生は「営利目的」**：USEN・地上波ラジオ（アンテナ）のみOK。
- **再生NG**：市販CD、スマホアプリ（radiko等）、YouTube等の動画・音楽、従業員スマホ再生は著作権法違反。

古物商許可証（法人成り時の注意）

- 個人から法人成りした場合、個人名義許可証の継承は不可（**名義貸し違反**）。法人名義で新規取得し個人許可証は返納要。

業務上横領行為の刑事・民事責任

- 10年以下の懲役。被害500万で実刑目安。身元保証人にも賠償義務。
- **自己破産しても損害賠償責任は免責されない**（破産法第253条1項2号）。

【重要】お客様からのクレーム発生時における初期対応マニュアル

お客様からのクレーム対応 5つの徹底ステップ

ステップ①【初期対応】傾聴の姿勢と無責任な即答の回避

- まずはお客様の主張・ご希望を徹底して聴く：絶対にお客様の言葉を途中で否定しない。
- 誠実な姿勢を示す：「責任を持って誠実に対応する」という姿勢を言葉と行動で示す。
- その場での安易な即答を避ける：「事実関係を確認し、折り返し連絡する」旨を伝え、一旦話を預かる。

ステップ②【事実関係の確認】と【責任者（オーナー・本部）への即時報告】

- 双方の事実確認：お客様のおっしゃっている内容と、対応した店舗スタッフの主張・状況を照合確認する。
- オーナー・本部SVへの即時報告：隠さず即座に報告し、今後の対応方針や解決策について事前にすり合わせを行う。
- ※判断に迷う場合や不明点がある場合は、速やかに本部SVにご相談ください。

ステップ③【担当窓口の確定】と【責任体制の明確化】

- 本クレームの「対応担当者」と「責任者」を決める：窓口や対応者がコロコロ変わることは、お客様にとって大きなストレスとなり二次トラブルに繋がります。
- 段階的な対応：まずは決定した担当者がお客様とお話しし、収まりがつかない場合に責任者が対応する体制を徹底する。

ステップ④【スピード連絡】心理変化を防ぐ迅速なコミュニケーション

- 時間を空けずに連絡を入れる：お客様の心理は時間が経つほど《不安→不信→怒り》へと悪化します。
- 催促される前に連絡する：お客様から「どうなった？」と催促が来る前に、必ずこちらから連絡を入れる。
- 結論が出ていない場合でも連絡する：調査中の場合はその旨を伝え、「いつまでに再度連絡できるか」期日を明確に約束する。

ステップ⑤【合意書面の締結】とトラブルの完全終結

- 必要に応じて合意書面を締結：解約や返還、合意事項が発生した場合は、後日の再トラブルを防ぐために書面を締結する。
- ※合意書面のフォーマットや作成方法については、本部までお問い合わせください。

【研修会まとめメッセージ】

クレーム対応の遅れや不誠実な対応は、店舗およびグループ全体の信用失墜に直結します。「①否定しない初期対応」「②迅速な本部共有」「③スピード感を持った連絡」を徹底し、再発防止に努めましょう。