

テーマ：不返還

A社

マンスリー契約で出ていたが連絡が付かなくなった。数ヶ月後路上で発見、警察にレッカー移動を頼んだが「民事不介入」ということで引き上げできなかった。その後、再度発見、スペアキーで引き上げた。ユーザーから車中にあった宝石や現金の弁償を求められた。ユーザーは指定暴力団だったので警察の介入を得て解決した。

B社

パキスタン人が30万円の借金の形にヤクザに車を渡し、帰国した。弁護士を通じてヤクザより車両を回収した。

C社

ディーラー紹介でのユーザーだったが車両を返却せず駐禁にも出頭しない。路上で発見して引き上げたがディーラーでも不良ユーザーとしてお手上げだった。

D社

不返還防止には細かい情報を本社に上げる。他の営業所で借りられないようにすることが大事。

E社

強制回収の注意点として複数の従業員写真、メモをとる。借受人以外には「返せ」とは言わない。個人情報の関係がある。

テーマ：費用、賠償、損害の請求

F社

カーナビのトラブルで弁償を請求されることが多かった。カーナビの特性からして、行き先への参考として使う物で運行、行程を保証する物ではない。また、故障することもフロントで明示して案内を張り出すようにした。トヨタの車は松下製のナビが多く、裏側に「自己診断機能」のボタンがついている。他のメーカーにも多分ついているからそれでナビの不具合、状態チェックができる。以降、ナビのトラブルは激減している。

G社

アルミトラックの雨漏れで積み荷の「ユズ」が痛み損害を請求された。トヨタディーラーには「整備共同保険」があり整備ミスと言うことで保険金が下りて対処できた。スキーパックでキャリア取り付けミスでスノーボードが飛んだときもこの保険が使えた。

C社

窓が閉まらなくて車から離れた間に財布を盗まれたから弁償しろ。出発時には点検し窓にも異常はない。使用中での故障には対応できない、として了解してもらった。レンタル料は頂かなかった。

A社

ライトエーストラックの荷台から出火し積み荷と車両が炎上した。契約者と運転者が異なり又貸しであった。荷の賠償を求められたが火災の原因がはっきりしないため断る。その後マフラー上部の荷台に可燃物が付着していた。契約者と交渉するも途中で音信不通となり連絡が途絶えた。

H社

3Tトラックで長崎造船所に荷を運ばれるとき山口県下で故障し動かなくなった。代車を手配し2時間後に再出発できたが造船所での積み卸しに残業代等30万円ほどを請求された。故障の原因は燃料関係のツマリだった。代車費用は負担したが賠償には応じなかった。

テーマ：対応の悪さ

E社

和歌山県で返却済みの客からみかん箱くらいの段ボール箱2個を忘れたと連絡があった。車はすぐに他の客に貸渡済みで従業員はそのような大きな物なら気がつくだろうと思いこみ忘れ物は無かった、と言い切った。客は怒り警察へ被害届を出すと言ったのであわてて次の客に連絡を取ると忘れ物はあった。客の怒りは収まらず上司を伴い客に謝りに行った。上司を伴い行くときは和解の兆しが見えてからにするべきです。

H社

エンジンのリモコンキー、ETCの説明が必要。リモコンキーをバックにいれて後部座席においてエンジンが掛からなかった。ETCの差し込み口がどこか判らなかった。

D社

帰られたときに発せられる客の一言が苦情になるかどうかの分かれ目。ほとんどはこちらのミス。客が何かしてやろうと思うか何かしてほしいと思うか。クレームになるのかファンになるのかの境目。燃料を距離計算するとなぜ割高になるのか、なぜ説明しなかったのかを指摘されるも本人はクレームと認識しなかった。後日同じ担当者に再度説明を求められたが答えられずにやっとクレームと気づき上司に相談。所長は自分なりの解釈で説明をしたが客に説明の矛盾をつかれてクレーマーとなった。クレームに際しては 窓口は狭く、情報は広く、考えるのは皆で が大切である。「燃料で走行km計算は割高です。」は消費者保護法では通用しない。その根拠を合理的に説明しないとイケない。

B社

バッテリー上がりで女性客に迷惑をかけ30分ほど修理に掛かった。帰られたときにも謝って納得されたと思っていたが本部にクレームの投書があった。綿々と抗議文が書いてあり、かなりご立腹だと言うことに驚いた。後日上司とともに謝りに行った。

テーマ : 逮捕される

A社

客の風体で判断し「満車です」と言って断った。客はガレージの車を見てなぜ貸さないのかと居直った。その後客は抗議にたびたび来るのでどうすれば納得するのかを聞くと金を要求された。警察へ相談したら即、現行犯逮捕となった。プリウスは燃費の良さをうたっているため燃料が入りすぎだとクレームになりやすい。

テーマ : その他

B社

女性スタッフが拉致された。足の悪いお客さんが荷を下ろすのに手伝ったらすぐ前のホテルまで運んでほしいと言われホテルの部屋にはいると鍵をかけられ拉致された。結果は無事解放された。

G社

トラックに可倒式サイドブレーキがありサイドブレーキがはずれたと思い焼き付けを起こす。ふたをして倒れないようにしている。外人での対応で事故、駐禁を起こした客への説明ができない。未処理のまま帰国される。カーナビでは英語、日本語切り替えのできる商品がある。

D社

不返還の問題があるが契約書に署名がなければ無効になるおそれがある。必ず本人の署名をとるように。