



カスタマーハラスメントへの対応

【研修について】

- ・ 本研修の目安時間は、15分間です。
- ・ 講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。
（勝手に本資料を読み進めないでください。）

【本研修の目的】

- ・ 隣の人や、後ろの人と**意見交換をしながら**、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

執拗なクレームや暴言を容認していると

Aさんはコールセンターの運営責任者です。ある日のこと、顧客対応をしていた部下が、顧客に暴言を吐かれ、執拗にクレームを付けられていることに気づきました。Aさんは「よくあることだよ。あまり真に受けず、適当に対応しておいてよ」と部下を諭しました。

**Q1**

顧客からの暴言、執拗なクレームなどを、対応したスタッフ任せにしておくと、どのような影響があるでしょうか？

A

1

次のような影響が考えられます。

- **従業員のメンタルヘルス上の問題**
従業員が傷ついて休職、退職に至ってしまうおそれがあります
- **サービスの品質維持の問題**
スタッフが暴言やクレームへの対応に手間取り、ほかの顧客対応の時間が圧迫されたり、丁寧さが失われたりするおそれがあります



上記の他に、離職率が高まれば、職場の運営に支障をきたすといった運営管理上のリスクが大きくなります。

カスタマーハラスメントとは

顧客が、企業へ執拗なクレームや、暴言、暴力、不当要求などを行うことを、「カスタマーハラスメント」といいます。

前項のような悪影響を避けるため、企業ごとに、カスタマーハラスメントの内容について定義づけを行い、適切な対応をとる必要があります。

■当社におけるカスタマーハラスメントの定義・対応方針

ダブルクリックで編集可能

参考：[UAゼンセンのハラスメント対策の取り組み～カスタマーハラスメントを中心に～](#)
(UAゼンセン)

クレームにはどう対応する？①

Bさんは、アパレルショップの店長をしています。ある日、Bさんがバックヤードにいる間に、1年前にシャツを購入したというお客様が来店。「サイズが合わなかったので返品したい、金を返せ」と要求してきました。対応したスタッフが「購入から日経っているのでは」と断ると、相手は激高。そのスタッフの胸倉を掴み、「なんだその態度は！土下座しろ！」と大声で怒鳴りました。

**Q2**

Bさんは、どのように対応するべきでしょうか？

A

2

次の対応が必要です。

- 当社のカスタマーハラスメントの定義に合致しているかを確認する
↓
胸倉を掴む、怒鳴るなどの行為は、明確にカスタマーハラスメントといえます。
- 当社のカスタマーハラスメント対応規定に従って対応する
↓
対応したスタッフの対応に落ち度がないのであれば、要求には応えられない旨を伝えて、毅然とした態度で対応しましょう。その際、録音すると共に、複数名で対応してください。警察への連絡も視野に入れる必要があります。
- スタッフの心身をケアする
↓
最初に対応したスタッフを1人にしないよう、すみやかにフォローしましょう。また、心身が疲弊した状態になるので、事態の収束後は、スタッフ全員に対してのケアも忘れずに行いましょう。

クレームにはどう対応する？②

Cさんは、電子機器メーカーで営業チームのリーダーをしています。ある日、顧客から「先日購入した商品に不具合があったのですが」と電話がありました。対応した従業員は、「え、そんなはずありませんよ」と言ってしまいました。お客様は「なんだその態度は！」と怒りだし、電話で説教が続いています。ほかの従業員は、「これってカスタマーハラスメントでは？タチが悪いなあ」などと言いました。

**Q3**

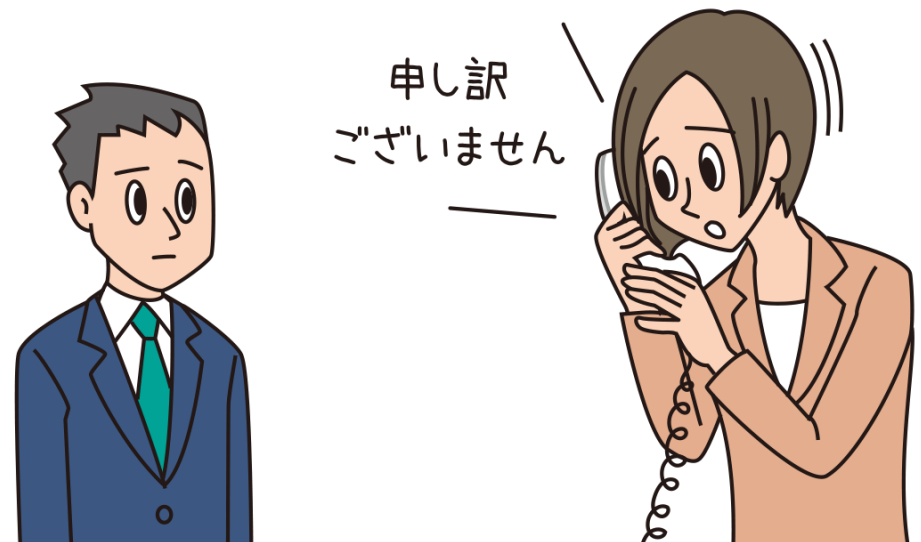
Cさんは、どのように対応するべきでしょうか？

A

3

次の対応が必要です。

- 当社のカスタマーハラスメントの定義に合致しているかを確認する
↓
従業員の失言から始まったことであり、お客様が感情的になり、対応が難しいからといって、直ちにカスタマーハラスメントに結びつけるべきではありません。
- 電話対応に不備があり、不快な思いをさせてしまったことを、お客様に謝罪する必要があります。対応した従業員に対するお客様の怒りが収まらないようであれば、責任者であるCさんが対応すべきでしょう。
- 製品に対するクレームは別の問題ですので、きちんと状況をヒアリングし、適切に対応しましょう。



■まとめ

カスタマーハラスメントについては、当社における定義・対応方針をよく確認し、それに従った対応を心がけましょう。

- ・ 定義、対応方針については職場内で共有したり、周知を行い全員が適切に対応できるよう、日ごろから準備しましょう
- ・ カスタマーハラスメントは心身への負担が大きいいため、1人で対応させない、事後のケアをきちんと行うなどをしましょう
- ・ 正当なクレームをカスタマーハラスメント扱いしないよう注意しましょう

ほかのハラスメントと同様、カスタマーハラスメントの被害を出さないよう、普段から職場で備えておくことが大切です。

**会社と働く人たち、その家族を守るのは
あなたのコンプライアンス行動です。**

お疲れ様でした。