



## 【講師用資料】

# カスタマーハラスメントへの対応

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料

1



ハラスメント

## 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。)

## 進行シナリオ

### 1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は「カスタマーハラスメントへの対応」について、研修を行います。  
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。

また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって読み進めないようにお願いします。

では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

### 2 資料を一枚めくる。

【社内・代理店限】

## 【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。

## 進行シナリオ

### 1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めていきます。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

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。

では、皆さんに1つ目の質問をします。

「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？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、どのような影響があるかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、4ページで解答を確認してみましょう。

### 4 資料を一枚めくる。

カスタマー・ハラスメントへの対応

3

## 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？

意見がなかなか出ない場合は、「対応したスタッフに関する問題と、職場全体の問題とが考えられます」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

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。

では、5ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

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。

## 進行シナリオ

## 1 以下を話す。

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  
※貴社におけるカスタマーハラスメントの定義、対応方針を記入するなど枠内を適宜活用してください。  
では、6ページに移ってください。

## 2 資料を一枚めくる。

## 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)

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、2つ目の問題を出す。(以下を話す)

#### 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」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。

では、皆さんに1つ目の質問をします。

「Bさんは、どのように対応するべきでしょうか？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、どのような対応をするべきかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、7ページで解答を確認して  
みましょう。

### 4 資料を一枚めくる。

カスタマー・ハラスメントへの対応

6

### 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  
が経っているので」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？

意見がなかなか出ない場合は、「まず当社のカスタマーハ  
ラスメントの定義に合致してるかどうかを確認しましょう。  
そして対応規定に沿った行動をとってください」など、発言  
をしやすい問いかけを行ってください。

【社内・代理店限】

7

カスタマーハラスメントへの対応

**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。

## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

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。

では、8ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。



## 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？

意見がなかなか出ない場合は、「先ほどの事例と同様、まず当社のカスタマー・ハラスメントの定義に合致しているかどうかを確認しましょう。このケースは合致しているのでしょうか」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

## 進行シナリオ

### 1 シーンを話し、3つ目の問題を出す。(以下を話す)

#### 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。

では、皆さんに最後の質問をします。

「Cさんは、どのように対応するべきでしょうか？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

### 2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、どのような対応をするべきかを発表してください。

### 3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、9ページで解答を確認しましょう。

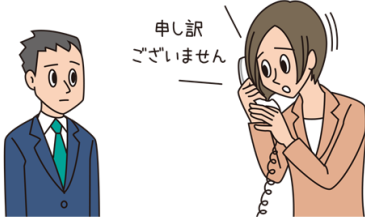
### 4 資料を一枚めくる。



9  
カスタマーハラスメントへの対応

**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。



## 進行シナリオ

### 1 解答を話す。(以下を話す)

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。

では、10ページに移ってください。

### 2 資料を一枚めくる。

## ■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。

## 進行シナリオ

### 1 以下を話す

#### ■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

### 2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

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。

では、11ページに移ってください。

### 3 資料を一枚めくる。

## 進行シナリオ

### 1 締めめの言葉を話す。(以下を話す)

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。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

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。