

カスタマーハラスメント対応 簡易版マニュアル

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

〇〇〇〇〇〇株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1 はじめに

当社は、〇〇(自社の理念)という基本理念の下、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当組合員のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、就業者の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、就業者の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、就業者の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

就業者の安全な就業環境を確保することで、就業者が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなげると考え、〇〇〇〇〇〇株式会社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当者では、カスタマーハラスメントを「お客様から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・就業者へのセクシュアルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

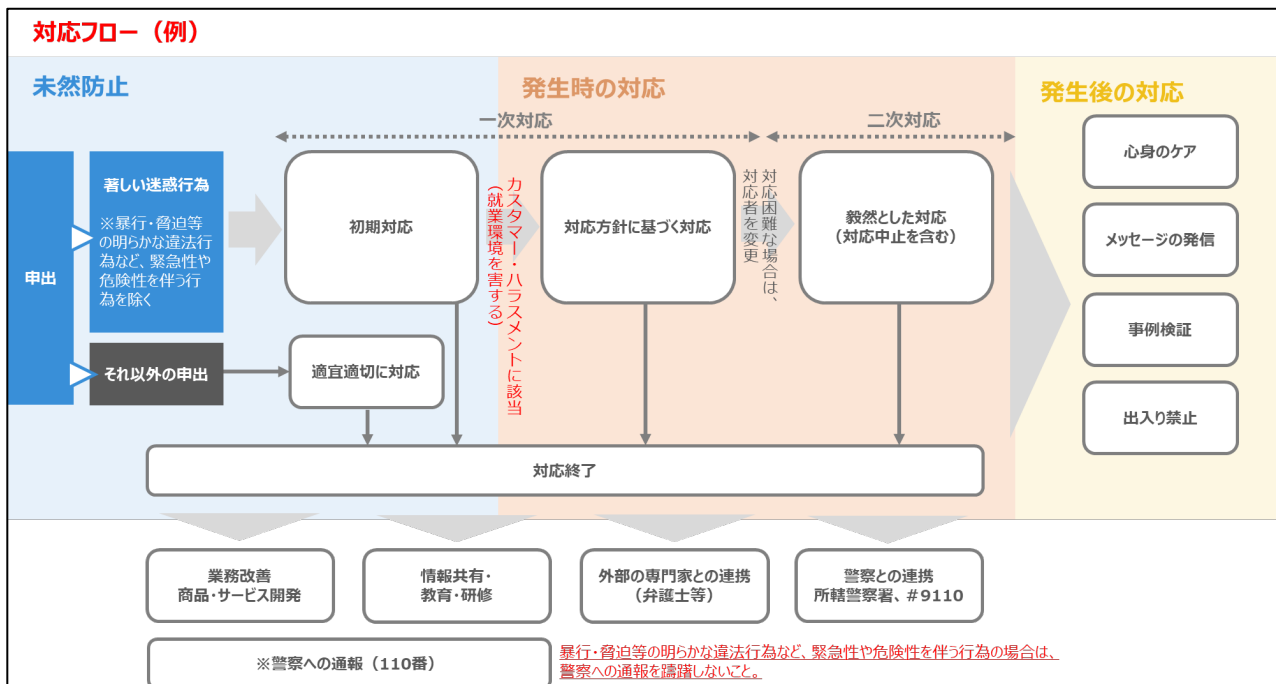
3 カスタマーハラスメントへの対応(社内)

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、就業者のケアを最優先します。
- ・就業者に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4 カスタマーハラスメントへの対応(社外)

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当組合でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメント対応フロー



3. 顧客分類と対応

顧客からのカスハラを行為の程度に応じて3つのレベルに分類し、それぞれのレベルに応じた適切な対処方針を定めます。

一次対応 (軽度)

- ・ 標準的な対応フローに従う
- ・ 確認・謝罪・感謝を伝える
- ・ 解決策の提案と理解を求める
- ・ 必要に応じて上長に相談
- ・ 対応記録を残す

二次対応 (中程度)

- ・ 上長、責任者に引き継ぎ
- ・ 対応場所の変更
- ・ 複数人での対応
- ・ 冷静な対応を求める
- ・ 状況の正確な把握と詳細な記録

対応中止・終了 (重度)

- ・ 対応中止の警告
- ・ 対応の中止
- ・ 退去の要請
- ・ 警察、法務部門への連絡
- ・ 組織的な事後対応

【対応を中止していい場合】



- ① 同じ内容を15分又は3回以上繰り返し進展がない
- ② 暴言が継続し、注意しても改善されない
- ③ 暴力行為や違法行為がある
- ④ 性的言動や差別的言動がある

【緊急連絡先】



事務所：（会社連絡先）
警察：（所轄警察署または「110」）
社内相談窓口：（上司または代表者）

4. カスハラ対応における初期行動ガイド

顧客からのカスハラに直面した際の、初期対応の心構えと、二次被害を防ぐための周囲への助けの求め方です。

困ったお客様に遭遇したら…

1. まずは深呼吸
2. お客様の困りごとを傾聴、共感の姿勢を示す
3. 不快な思いをさせたことに対する限定的な謝罪



助けを求めるタイミング

1. 15～30分以上対応しても解決の糸口が見えない
2. 大声、暴言が続いている
3. 要求内容が自分では対応できない
4. 自分の対応の自信がない



助けを求める方法

1. 近くにいる従業員、上司に目で合図
2. 「上司に確認してまいります」等と言って席をはずす
3. 緊急時の指定の合図を決めておき、それを使って合図



まだ顧客対応に不慣れな際の3つの基本原則

- ① 一人で抱え込まない（必ず助けを求める）
- ② 自分の安全も確保する（危険を感じたら、距離を取る）
- ③ 対応後は必ず報告する（小さな事でも共有する）

5. 場面別対応例（必要に応じ適宜修正してください）

※ マニュアルの対応場面別イラスト問答集を参照ください

正しい対応例

場面1：対面の事例（暴言）

例 商品の売り切れを伝えた際に大声で怒鳴られた



お前は馬鹿だ。無能だ。
商品をすぐに用意しろ！！

そのような強い言葉をかけられると、非常に
怖く感じてしまいます。申し訳ありませんが、
乱暴な言葉はお控えいただけますでしょうか。



怖いだと？！ふざけるな！！
わざわざ来てやったのに商品もないし、この店
もお前も最低だ！

申し訳ございません。
私では対応いたしかねますので、
責任者を呼んでまいります。



対応ポイント！

- ・怖い思いをしていることを相手に伝える。
- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・暴言が止まらない場合は、現場監督から対応を打ち切れることを明確に伝える。
- ・謝罪は、不快な思いをさせたことに対する限定的謝罪とする。



正しい対応例

場面2：電話の事例（繰り返し）

例 同一人物から、何度も繰り返し電話が来る



この前から話している件は
どうなっているの？！
きちんと説明しなさいよ！

申し訳ございません。
先日お答えした以上のことは
申し上げられません。



それじゃ答えになってないわよ！
きちんと説明しなさい！

何度もお問い合わせいただいて
申し訳ございませんが、これ以上は
対応いたしかねますので、
対応を終了させていただきます。



対応ポイント！

- ・過去のやり取りを確認したうえで、これ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・担当者間で情報共有し、組織として統一的な対応を図る。
- ・謝罪は、不快な思いをさせたことに対する限定的謝罪とする。



正しい対応例

場面3：訪問の事例

例 顧客の自宅に訪問した際に、性的な言動を受けた



旦那さんいるんだろ？
旦那さんとよろしくやってんのか？

申し訳ありません。
そういったことはお答えできません。



ケチなこと言うなよ
【体を触ってくる】

それはセクハラです。
そのようなことをされると今後サービスが
出来かねますのでお辞め下さい。
【事業所報告→対応方法を検討】



対応ポイント！

- ・毅然とした態度でセクハラであることを伝える。
- ・訪問終了後速やかに現場監督者に事実経過を報告し、事実確認を行う。
- ・謝罪は、不快な思いをさせたことに対する限定的謝罪とする。



正しい対応例

場面4：インターネットの事例

例 SNS上に自社の就業者の顔写真と氏名が掲載され、
就業者を誹謗中傷する内容が書き込まれた

作業員の態度が気に入らないら、
写真を晒してやろう。



この作業員にひどい態度を取られました。
（写真）
こんな業者もう絶対に使わない方がいい！

【事業所側の対応】

静観して対応しない
社内で対応方法を検討のうえ、投稿場所の管
理者に削除要請をするなどの対応をする
～各事業所ごとの対応を記載～



対応ポイント！

- ・迅速に社内の関係部門に報告し、適切な対応策を協議する。
- ・関係部門が一貫した方針で対応する。
- ・内容を分析し、法的措置を検討するか等を判断し、必要に応じて援護し等の外部の専門家と連携し、対応を検討する。

