

カスタマーハラスメント対応 場面別イラスト問答集



× NG対応例

やってしまいがちな対応と、その問題点

○ 正しい対応例

望ましい対応と、対応ポイント

収録事例

1 対面の事例(暴言)

2 対面の事例(理不尽な要求)

3 対面の事例(長時間の拘束)

4 深夜・休日を含む執拗な電話(メール・LINE含む)

5 差別的・性的な発言の事例(近隣住民・マンション住民からのクレーム)

6 口コミサイトへの誹謗中傷

7 SNSでの実名・写真公開

8 オンライン会議の録音悪用

9 身体的攻撃・脅迫・反社会的勢力を思わせる威圧

10 対面の事例(近隣住民・マンション住居)

11 電話・メールの事例(近隣住民からのクレーム)

12 差別的・性的な発言の事例

13 元請けからの無償対応強要

14 管理会社の工期短縮要求

15 発注担当者の板挟み要求

16 内装張り替え工事後の事例

対面の事例(暴言)

例 工事車両の駐車を巡り、近隣住民から大声で怒鳴られた。



近隣住民

お前ら朝からうるさいんだよ！毎日毎日工事ばかりしやがって！いい加減にしろ！お前の会社なんか潰れてしまえ！

それはこちらも仕事ですから！工事をしなければ終わらないんですよ！文句があるなら施主さんに言ってください！



担当者



近隣住民

なんだその態度は！上司を呼べ！こんな会社許さないぞ！

余計なことを言ってしまった…部長になんて報告しようか。それとも報告しないで、何とか自分で収めてしまおうか。



担当者

！ 問題点

- 感情的な応酬となり、さらに事態が悪化する。
- 近隣住民との対立が深まり、工事継続が困難になる。
- 個人で対応するとトラブルが長期化する。

対面の事例(暴言)

例 工事車両の駐車を巡り、近隣住民から大声で怒鳴られた。



近隣住民

お前ら朝からうるさいんだよ！毎日毎日工事ばかりしやがって！いい加減にしろ！お前の会社なんか潰れてしまえ！

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。ご指摘の内容は承りました。騒音や車両の件について現場責任者に報告し、確認させていただきます。



担当者



近隣住民

ちゃんと対応しろよ！お前ら信用できないからなあ。

承知しました。ただし、大声での威圧的な言動はお控えいただきますようお願いいたします。引き続き現場責任者よりご説明させていただきます。



担当者

✓ 対応ポイント

- まず迷惑をかけている事実には謝意を示す。
- 相手の感情に引きずられない。
- 暴言が続く場合は現場責任者へ引き継ぐ。
- 威圧行為が継続する場合は対応中止も検討する。

対面の事例(理不尽な要求)

例 理不尽な言いがかりをつけて、工事代金を支払わない。



お客様

工事が終わったと聞いたけど、廊下の床に大きな傷がついているんだよ！工事前はそんな傷はなかったのに、どうしてくれるんだ！床のフローリングを新品に替えろよ！そうしないと工事の残金は一切支払わないからな！

それは気づかずに大変申し訳ありませんでした！でも、完了検査の際にはそんな傷はなかったようですが…
(言われてみると、工事着工前も完工後もきちんと廊下を見ていなかったな…)



担当者



お客様

(工事の後、オレが物を落として床に傷をつけてしまったんだよな。ちゃんと完了検査もしていなかったようだし、タダで新品に交換させてやろう。うまくいけば残工事の代金も踏み倒してやろう。)

残りの工事代金を支払ってもらわないと社長にまた怒られるし、参ったなあ。もしかしたら原因もこちらかもしれないので、お客様の言う通りの要求を吞んで、(自分の判断で)工事のやり直しを行おう。



担当者

！ 問題点

- 理不尽な要求をして工事代金を支払わないお客様が中にはいます。また施工側も工事代金を支払ってほしいために、担当者個人の判断でお客様の要求を吞むことで、お客様のペースにはまり、いつまでも工事が終わらないというケースもあります。
- 個人で判断することは、後々大きな問題へ発展しますので、どんな些細なクレームでも必ず上司に相談し対応しましょう。

対面の事例(理不尽な要求)

例 理不尽な言いがかりをつけて、工事代金を支払わない。



お客様

工事が終わったと聞いたけど、廊下の床に大きな傷がついているんだよ！工事前はそんな傷はなかったのに、どうしてくれるんだ！床のフローリングを新品に替えてよ！そうしないと工事の残金は一切支払わないからな！

お客様、床のどのあたりに傷がありましたでしょうか？当社では引渡し前にきちんと完了検査を行い、その際には傷はございませんでしたが…。ただ、我々が見落としていた場合もありますので、改めてお伺いしてお話を聞かせてください。



担当者



お客様

(くそっ、ちゃんと検査をしてやがったな。こちらが嘘をついているのが、わかってやがる。この業者には通用しないな…)

こちらで現場担当者に改めて話を聞き、責任者も併せてお客様宅へお伺いして確認させていただきますが、いかがでしょうか？その際に、工事代金のお支払いの件も打合せさせてください。



担当者

✓ 対応ポイント

- お客様から指摘されるような不具合箇所を残さないよう完了検査を実施しておく(完工時の写真を撮っておくのも有効)。
- 不具合が確認されない場合は、速やかに工事代金支払いの催促を行う。
- ただし、指摘された箇所に明らかに不具合があった場合は、その対応方法を両者でよく協議の上、対処計画を立てましょう。

対面の事例(長時間の拘束)

例 契約内容に含まれない工事を執拗に要求しつづける。



お客様

フローリング工事が終わったと言うが、床暖房が無いのは認められない。床暖房は欲しいと言ったはずだ！今すぐ剥がしてやりかえろ！

事前ご相談のうえ、ご予算の関係で床暖房は最終的に省いた形でご契約されました。完工後にそのようなことを言われても困ります。



担当者



お客様

契約書だの図面だの、素人には分かるはずがない。お前が契約をミスしたんだから、床暖房入りのフローリングにするのが当たり前だ。今からやりかえなければ、帰さないぞ！

(今から再度の撤去と改修をすることは絶対に無理だ。こちらにミスは無いけど、でもやり直さなければ帰れないかも。やり直しをするしかないかなあ。)



担当者

！ 問題点

- お客様は、自分の主張が認められるまで担当者を長時間拘束する場合がある。自身の非は認めず、責任を押し付けるもの。
- 担当者はこの場をすぐに離れたいため、理不尽を感じながらも仕方なくお客様の主張を呑んでしまう場合がある。

対面の事例(長時間の拘束)

例 契約内容に含まれない工事を執拗に要求しつづける。



お客様

フローリング工事が終わったと言うが、床暖房が無いのは認められない。床暖房は欲しいと言ったはずだ！今すぐ剥がしてやりかえろ！

事前ご相談のうえ、ご予算の関係で床暖房は最終的に省いた形でご契約されました。完工後にそのようなことを言われても困ります。



担当者



お客様

契約書だの図面だの、素人には分かるはずがない。お前が契約をミスしたんだから、床暖房入りのフローリングにするのが当たり前だ。今からやりかえなければ、帰さないぞ！

契約書の内容をご理解いただいていたことが分かりました。しかし、契約どおりの工事を実施しておりますので、今から再工事は致しかねます。私どもの考え方とこれ以上一致点が見いだせない場合、一旦ここで退席させていただきます。



担当者

✓ 対応ポイント

- 工事内容に納得がなされなくても、請負契約書が締結されているならば、その内容が尊重されることが原則です。
- 顧客から同じ主張が繰り返された場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- 対応時間の目安を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え退席する。

深夜・休日を含む執拗な電話(メール・LINE含む)

例 担当者の私用携帯へ、夜間・休日に電話(長文メール)が続く。



お客様

緊急連絡が必要になったときに備えて、担当者さんの電話番号を教えてください。

分かりました。私の携帯番号です。夜間や休日でも、何かあれば直接連絡してください。



担当者



お客様

今すぐ返事して。休みでも担当なんだから電話に出て。返事がなければ、出るまで何度でもかけるから。

状況

私用携帯番号を緊急連絡先として教えた結果、長文メールや同じ内容の電話が連日続き、連絡が1年半にわたり反復した。



担当者

！ 問題点

- 私用携帯を窓口になると、担当者が一人で抱え込みやすい。
- 時間外にも返信すると、「いつでも対応する」との期待を固定化させる。
- 受付時間、会社窓口、緊急時の連絡方法が明確になっていない。

深夜・休日を含む執拗な電話(メール・LINE含む)

例 担当者の私用携帯へ、夜間・休日に電話(長文メール)が続く。



お客様

緊急連絡が必要になったときに備えて、担当者さんの電話番号を教えてください。

緊急時を含む連絡先は会社窓口(〇〇-〇〇〇〇)です。受付時間は平日9時から17時です。漏水など緊急性が高い場合は、契約時にお渡しする緊急連絡先へお願いします。個人の番号はお伝えしていません。



担当者

事業者側の対応

- ▶ 契約時に会社窓口、受付時間、緊急連絡先と対象事象を明示する。
- ▶ 個人番号へ連絡があった場合は、会社窓口を一度だけ案内する。
- ▶ 以後の連絡を会社窓口へ一本化し、担当者個人では返信しない。
- ▶ 着信、メール、回答内容を保存し、対応履歴を社内で共有する。

✓ 対応ポイント

- 個人連絡先は原則として顧客へ伝えない。
- 契約時に、受付時間、会社窓口、緊急時の連絡方法を明示する。
- 執拗な連絡は会社窓口へ一本化し、着信・メール・回答履歴を保存する。
- 危害の示唆や来訪予告がある場合は、安全確保と警察相談を優先する。

差別的・性的な発言の事例 (外壁塗装工事・近隣住民・マンション住民からのクレーム)

例 外壁塗装工事中、近隣住民から塗料飛散の苦情を受けた。その際、担当者が女性であることを理由に対応を拒まれた。



近隣住民

足場を組んでから、うちの車に細かい点々が付いてるんだけど。…え、あなたが監督？女に現場のことが分かるの？男の責任者を連れてきてよ。

申し訳ございません…。では、男性の上司に来てもらうよう伝えます。



担当者



近隣住民

最初からそうしてよ。女の人には事務所でお茶でも出してればいいんだから。

状況

担当者は言い返せず、「女性だから仕方ない」と上司にも報告しなかった。塗料が飛んだかどうかの確認も後回しになった。



担当者

！ 問題点

- 性別を理由とした担当交代の要求に、その場で応じてしまった。「言えば担当を変えられる」と相手に思わせることになる。
- 差別的な発言を受け流し、担当者一人で抱え込んでいる。会社が担当者を守る手を打つ機会を失っている。
- 苦情の本題(塗料が飛んだかどうか)の確認が遅れ、別のトラブルに発展するおそれがある。

差別的・性的な発言の事例 (近隣住民・マンション住民からのクレーム)

例 外壁塗装の臭いについて、近隣住民・マンション居住者からクレームを受けた。



近隣住民

足場を組んでから、うちの車に細かい点々が付いてるんだけど。
…え、あなたが監督？女に現場のことが分かるの？男の責任者
を連れてきてよ。

ご心配をおかけして申し訳ございません。この現場の担当の
〇〇です。まずお車の状態を拝見し、塗料が飛んだものかどうか
を確認したうえでご説明いたします。



担当者



近隣住民

だから、女じゃ話にならないって言ってるの！男を出してよ！

性別を理由にしたご発言はお控えください。担当者は会社とし
て決めており、性別によって変えることはいたしません。お車の
件は本日中に確認し、会社として責任をもってご回答いたします。



担当者

✓ 対応ポイント

- 苦情の中身と差別的な発言は切り分ける。塗料の飛散については、写真を撮るなど事実確認に誠実に対応する。
- 性別を理由とする担当交代の要求には応じない。担当者は会社が決めることを伝える。
- 発言の日時・内容を記録して上司に報告し、社内で共有する。担当者を一人にしない。
- 発言が繰り返される場合は、会社として注意する、窓口を責任者に切り替えるなどの対応をとる。ただし担当を替えるなら、それは相手の要求に応じるためではなく、担当者を守るための会社の判断として行う。

口コミサイトへの誹謗中傷

例 仕上がりへの不満から、口コミやSNSへの投稿をほのめかして無償のやり直しを迫られた。



お客様

そちらの工事、仕上がりが雑で全然納得できない！今すぐ無料でやり直せ。じゃなきゃGoogleの口コミに星1で「手抜き工事をされた」って書いて、SNSでも拡散してやるからな！

ご不満に感じさせてしまい申し訳ございません。まずは状況を確認させていただきたいので、担当者が現地を拝見してもよろしいでしょうか。



担当者

（口コミで拡散するなんて…そんなことされたら困る。なんとか穏便に…）



担当者

（でも今すぐ無料でやり直すなんて即答していいのかな…上司に確認する時間もないし、もう言う通りにするしかないか…）



担当者

！ 問題点

- 投稿の削除・訂正の可否を「脅し」に応じてその場で判断してしまっている。
- 無償対応を独断で確約してしまっている（上司・本部への相談なし）。

口コミサイトへの誹謗中傷

例 仕上がりへの不満から、口コミやSNSへの投稿をほのめかして無償のやり直しを迫られた。



お客様

そちらの工事、仕上がりが雑で全然納得できない！今すぐ無料でやり直せ。じゃなきゃGoogleの口コミに星1で「手抜き工事をされた」って書いて、SNSでも拡散してやるからな！

ご不満に感じさせてしまい申し訳ございません。まずは状況を確認させていただきたいので、担当者が現地を拝見してもよろしいでしょうか。



担当者

事実と異なる投稿は名誉毀損にあたる可能性もある。感情的にならず、手順どおり対応しよう



担当者

工事内容につきましては、契約書と現地確認の記録に基づき、社内で正式に確認いたします。恐れ入りますが、結果のご連絡までお時間を頂戴できますでしょうか。事実と異なる内容の投稿については、当社としても看過できず、しかるべき対応を検討させていただきます。



担当者

✓ 対応ポイント

- 「投稿するぞ」という脅しに動揺せず、契約・記録に基づいて冷静に事実確認の手順を伝える。

SNSでの実名・写真公開

例 SNSに担当者の実名と顔写真を投稿され、担当者の交代を迫られた。



お客様

SNSへの投稿

【拡散希望】〇〇リフォームの担当・田中(仮名)、対応最悪。顔写真も晒しておくから覚悟しろよ。



お客様

担当者を今すぐ変えないと、この投稿もっと拡散するし、会社の評判ガタ落ちにしてやるから。

申し訳ございません！！担当は本日中に交代いたします。投稿もすぐ削除をお願いします！どうか穏便に…



担当者

私の個人の連絡先もお伝えしますので、直接そちらでご相談させていただきます…



担当者

！ 問題点

- 脅しに応じて個人情報を開示し、独断で担当変更・投稿削除を約束してしまっている。
- 社内(上長・広報・法務)への報告やSNS運営への通報を検討していない。

SNSでの実名・写真公開

例 SNSに担当者の実名と顔写真を投稿され、担当者の交代を迫られた。



お客様

SNSへの投稿

【拡散希望】〇〇リフォームの担当・田中(仮名)、対応最悪。顔写真も晒しておくから覚悟しろよ。



お客様

担当者を今すぐ変えないと、この投稿もっと拡散するし、会社の評判ガタ落ちにしてみるから。

ご意見として承りますが、実名や写真を無断で公開した投稿はプライバシー侵害にあたるおそれがあるため、まず社内を確認いたします。投稿の削除や担当変更について、この場でお約束することはできかねます。今後は会社の窓口を通じて正式にご連絡いただきますようお願いいたします。



担当者



お客様

一人で判断せずに、上長に相談しやがった。会社の相談窓口になんか連絡できねえや…

✓ 対応ポイント

- 個人情報の開示や独断での約束はしない。
- スクリーンショットを保存し、上長・法務・SNS運営への報告／通報を行う。
- 「担当者個人」ではなく「会社の窓口」として対応する姿勢を明確に伝える。

オンライン会議の録音悪用

例 オンライン打ち合わせの録画・録音を材料に、契約外の対応を迫られた。



お客様

さっきのオンライン打ち合わせ、録画してあるからな。あんたが「できます」って言った内容、契約書に無くて後で証拠として使わせてもらうから。

え、録画されてたんですか…そう言われると、口約束でも対応しないといけない気がしてきました…



担当者



お客様

そうだろ？言った以上は責任持ってやってもらう。他の会議の録音も編集してSNSに流すって言ったら、本気で対応する気になるだろ？

わかりました…そこまでおっしゃるなら、契約書にない内容でも対応させていただきます…



担当者

！ 問題点

- 無断録画・録音を材料にした要求に対し、その場で条件を安易に認めてしまっている。
- 「言った・言わない」の水掛け論に巻き込まれ、契約書ベースでの説明ができていない。
- 拡散の脅しに屈し、一人で対応を判断してしまっている。

オンライン会議の録音悪用

例 オンライン打ち合わせの録画・録音を材料に、契約外の対応を迫られた。



お客様

さっきのオンライン打ち合わせ、録画してあるからな。あんたが「できます」って言った内容、契約書に無くて後で証拠として使わせてもらうから。

録画・録音をされること自体は問題ございませんが、正式なお約束は契約書・書面に基づくものとさせていただいております。口頭でのやり取りは内容を精査のうえ、改めてご回答いたします。



担当者



お客様

録音を編集してSNSで流すって脅したけど、しっかりした対応をしてきやがったなあ…

契約内容の変更や追加対応には、書面での確認と社内手続きが必要です。録音データを一方的に編集・拡散する行為については、当社としても看過できませんので、その点をご承知おきください。



担当者

✓ 対応ポイント

- 録画・録音の有無に関わらず、正式な合意は契約書・書面が基準であることを明確に伝える。
- 「言った・言わない」の議論に個人で応じず、記録(議事録等)を残す。
- データの編集・拡散による威圧には屈せず、必要であれば法務部門と連携する。一人で判断せず、早い段階で上長に共有・相談する。

身体的攻撃・脅迫・反社会的勢力を思わせる威圧

例

玄関先で立ちはだかる、怖そうな人物を同席させる、「押しかける」「仕事させなくする」と発言する。

状況：玄関先・威圧的な人物が同席



お客様

今日中に直せ！断るなら会社へ押しかける。お前がこの仕事でできなくてやるぞ！

状況：単独で対応を継続し、その場で対処しようとした

落ち着いてください。一旦、場所を変えましょう。私一人で最後まで対応します。会社には連絡しませんから。



担当者

状況：退路をふさぎ、担当者を押す



お客様

逃げるな。まだ話は終わっていない。言うとおりにするまで帰さない。

状況

危険な兆候があるのに単独で交渉を続け、退避・応援要請・警察通報が遅れた。



担当者

！ 問題点

- 暴行や退路をふさぐ行為がある場で、説明や説得を続けている。
- 相手の要求よりも優先すべき、担当者の退避と応援要請をしていない。
- 危険な訪問先へ単独で対応し、警察への通報判断も遅れている。

身体的攻撃・脅迫・反社会的勢力を思わせる威圧

例

玄関先で立ちはだかる、怖そうな人物を同席させる、「押しかける」「仕事させなくする」と発言する。

状況：玄関先・威圧的な人物が同席



お客様

今日中に直せ！断るなら会社へ押しかける。お前がこの仕事でできなくてやるぞ！

状況：安全な距離を取り、退路を確保

落ち着いてください。安全確保のため、本日の打ち合わせは中止します。私は一旦会社に戻り、会社へ報告します。なお、暴行や脅迫が続く場合は警察に連絡いたします。



担当者

事業者側の対応

- ▶ 安全な場所へ退避し、緊迫時や暴行時は110番通報する。
- ▶ 上司へ即時報告し、以後の単独訪問を中止する。
- ▶ 発言、行為、同席者、日時、場所、けが、映像等を記録・保存する。
- ▶ 必要に応じて受診し、今後は複数名対応や警察相談を行う。

✓ 対応ポイント

- 身体の安全を最優先し、説明・説得より先にその場から退避する。
- 殴る、退路をふさぐ、危害を告知する行為は、警察通報を検討する。
- 危険情報を社内共有し、単独訪問を中止して複数名で対応する。
- 生命・身体への危険が切迫している場合は、ためらわず110番通報する。

対面の事例(近隣住民・マンション住居)

例 マンションリフォームの際、近隣住民から契約範囲外の要求を受けた。



近隣住民

工事で迷惑したんだから、うちの玄関前も掃除していきなさい！それから駐輪場のサビも落として！

(うわぁ…工事中に何度も文句を言ってきた方だ)
そうは言っても、工事と関係ないと思うんですけど…



担当者



近隣住民

なんですって？！あんたの会社の作業員がうちの玄関前を汚したの見たんだから！

(ヤバイ、面倒だから言う通りにしておこう)
分かりました。とりあえず私の判断で対応しておきます。



担当者

！ 問題点

- 契約範囲外の要求を安易に受け入れてしまう。
- 「要求すれば対応してもらえる」と認識される。
- 不公平な対応となり、新たなトラブルを招く。

対面の事例(近隣住民・マンション住居)

例 マンションリフォームの際、近隣住民から契約範囲外の要求を受けた。



近隣住民

工事で迷惑したんだから、うちの玄関前も掃除していきなさい！それから駐輪場のサビも落として！

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。工事に起因する汚れ等がございましたら確認いたします。



担当者



近隣住民

あんたの会社が工事をしたから、周りが汚くなったに決まってるじゃない。

申し訳ございません。契約内容や工事との因果関係を確認しないままお約束することはできません。ご要望については現場責任者および管理組合様とも共有し、検討させていただきます。



担当者

✓ 対応ポイント

- 工事による迷惑については真摯に対応する。
- 契約範囲外の要求は安易に受け入れない。
- 個人判断せず、管理組合・施主・責任者と共有する。
- 要求がエスカレートした場合は組織対応へ切り替える。

電話・メールの事例(近隣住民からのクレーム)

例 外壁塗装工事の近隣住民から会社に電話があり、塗料の臭いによる体調不良を理由に、治療費と慰謝料50万円を要求された。



近隣住民

お宅が隣でやってる外壁塗装の臭いで、昨日から頭が痛くて気分が悪いんです。どうしてくれるんですか。

外壁の塗装ですので、臭いはほとんど出ないはずですよ。気のせいではないでしょうか。



担当者



近隣住民

気のせいだと？こっちは病院にも行ったんだよ！治療費と慰謝料で50万円払ってくれ。払うまで毎日電話をかけるからね！

わ、分かりました…。治療費は領収書をいただければお支払いします。慰謝料は…上と相談してみます。



担当者

！ 問題点

- 「臭いは出ない」「気のせい」と訴えを否定したことで、相手の感情を逆なでし、事態をこじらせた。
- 工事との関係を確認しないまま、電話口で個人の判断で支払いを約束した。
- 通話の記録を残しておらず、会社としての窓口や方針も決めていない。

電話・メールの事例(近隣住民からのクレーム)

例 外壁塗装の臭いについて、健康被害・治療費・慰謝料を要求された。



近隣住民

お宅が隣でやってる外壁塗装の臭いで、昨日から頭が痛くて気分が悪いんです。どうしてくれるんですか。

ご迷惑とご心配をおかけし、申し訳ございません。お体の具合はいかがでしょう。使用している塗料と作業日時、換気の状況をすぐに確認いたします。



担当者



近隣住民

確認なんていいから、とにかく治療費と慰謝料で50万円払ってくれ。払うまで毎日電話をかけるからね！

ご体調については、確認結果とあわせて責任者からご説明いたします。治療費については、診断書や領収書を拝見し、工事との関係を確認したうえで会社としてご回答します。現時点で金額のお約束はできません。今後は責任者の〇〇が窓口となり、回答は書面でお送りいたします。



担当者

✓ 対応ポイント

- 体調不良の訴えそのものはカスハラではない。まず体調を気遣い、塗料名・SDS(塗料の安全データシート)・作業記録・換気状況を確認する。
- 「臭いは出ない」と断定しない。溶剤系の塗料では臭いが出るため、着工前の近隣あいさつでの説明と食い違いのない説明をする。
- 金銭の要求には電話口で即答しない。診断書・領収書で工事との関係を確認、保険での対応も含めて会社として判断する。
- 電話・メールは日時と内容を記録する。電話が繰り返されたり威圧的になったりした場合は、窓口を一本化し、受付時間を限定して、書面で回答する。

差別的・性的な発言の事例

例 女性担当者への不適切な発言・個人情報への侵害。



お客様

あなたが選んだインテリア材のセンスはムードが抜群だね。ホテルなんかにもありそうな大胆なデザインだ。いろいろ行って見てるのかい？

ご要望いただいたイメージを実現したものです。あくまで学んだ知識と情報ですので、施設などで見る機会はないです。



担当者



お客様

てっきり誰かといろいろ行ってると思ったよ。良かったら勉強のために私と一緒に見に行こう！呑みながら工事代金も払うから必ずおいで！

状況

工事が終わったら馴れ馴れしくなり、会話の距離も近づいてきた。勝手な想像や失礼な言葉も使う。工事代金の清算が済んでいないため、無下にはできない…？



担当者

！ 問題点

- 性的言動を明確に拒否しないと、受け入れたものと勘違いされる。
- 相手のハラスメントがエスカレートする恐れがある。
- 金銭を払う側の立場に乗じた恐喝の要素も含まれる。

差別的・性的な発言の事例

例 女性担当者への不適切な発言・個人情報への侵害。



お客様

あなたが選んだインテリア材のセンスはムードが抜群だね。ホテルなんかにもありそうな大胆なデザインだ。いろいろ行って見てるのかい？

ご要望いただいたイメージを実現したものです。あくまで学んだ知識と情報ですので、施設などで見る機会はないです。プライベートは仕事と切り離しています！



担当者



お客様

私となら仕事だ。勉強のために一緒に施設に行こう！ワイン付きでね。彼氏にはナイショだよ。工事代金もその時に払うから！

それはセクハラです。業務以外のご対応はできません。工事代金も契約書どおりお振込みください。



担当者

✓ 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。
- 速やかに帰社した後、上司に会話内容を伝える(または録音を聴いてもらう)ことで、ハラスメントの実態を承知してもらう。

元請けからの無償対応強要

例 元請けから、契約書にない作業を無償で行うよう迫られた。



元請け

おい、この部分の造作、追加でやっといってくれよ。契約書には無いけど、これくらいサービスでやるのが当然だろ。次の仕事にも関わってくるからな。

恐れ入ります、契約書に記載のない範囲になりますので、一度持ち帰らせていただいてもよろしいでしょうか。



担当者



元請け

は？そんな悠長なこと言ってる場合か。今すぐこの場で「やります」って言えよ。次からお前のところには発注しないぞ。

(次の発注が無くなったら困る…でも無償でなんてどう考えても…でも断ったら本当に切られるかも…) 承知しました。対応いたします…。



担当者

！ 問題点

- 発注継続を材料にした「無償対応」の強要に対し、その場で独断してしまっている(契約書ベースでの回答ができていない)。

元請けからの無償対応強要

例 元請けから、契約書にない作業を無償で行うよう迫られた。



元請け

おい、この部分の造作、追加でやっといってくれよ。契約書には無いけど、これくらいサービスでやるのが当然だろ。次の仕事にも関わってくるからな。

恐れ入ります、契約書に記載のない範囲になりますので、一度持ち帰らせていただいてもよろしいでしょうか。



担当者



元請け

は？そんな悠長なこと言ってる場合か。今すぐこの場で「やります」って言えよ。次からお前のところには発注しないぞ。

発注に関わるお話として重く受け止めますが、契約範囲外の作業を無償で行うことは会社として一存ではお約束できません。追加作業が必要であれば、追加のお見積りとして正式に提出させていただきます。発注に関するご判断とは切り離してご検討いただけますと幸いです。



担当者

✓ 対応ポイント

- 「発注を切る」等の圧力と、契約範囲外の無償対応の是非は切り離して考える。
- 追加作業が必要な場合は、正式な見積り・書面で対応する。
- その場で即答せず、社内(上長)に持ち帰って組織として回答する。

管理会社の工期短縮要求

例 管理会社の都合で工期の前倒しと単価の引き下げを迫られた。



管理会社

おい、この前の工期、来週末までに前倒しして終わらせてくれ。
管理会社の都合でそうなったから。

来週末までですと、現在の人員では厳しい状況です。安全確認の
工程もございますので、少しお時間をいただけますでしょうか。



担当者



管理会社

そんなの知らないよ。間に合わないなら他の業者に頼むから。
あと、その分単価も下げてもらうからな。

わ、わかりました…なんとか人を増やして間に合わせます。金額
の件も、また改めて…



担当者

！ 問題点

- 安全確認を省略しかねない工期短縮を、その場の圧力で受け入れてしまっている。
- 契約変更(単価の見直し等)を口頭・即断で扱ってしまっている。

管理会社の工期短縮要求

例 管理会社の都合で工期の前倒しと単価の引き下げを迫られた。



管理会社

おい、この前の工期、来週末までに前倒しして終わらせてくれ。管理会社の都合でそうなったから。

来週末までですと、現在の人員では厳しい状況です。安全確認の工程もございますので、少しお時間をいただけますでしょうか。



担当者



管理会社

そんなの知らないよ。間に合わないなら他の業者に頼むから。あと、その分単価も下げてもらうからな。

安全確認の工程を省略することはできかねますため、工期の前倒しは難しいというのが現状でございます。また、単価の見直しにつきましては契約条件の変更にあたりますので、書面にて正式にご相談させてください。



担当者

✓ 対応ポイント

- 安全に関わる工程は、圧力があっても省略しない。
- 工期・単価等の契約条件変更は、口頭でなく書面で正式に協議する。

発注担当者の板挟み要求

例 発注担当者から、施主のクレームを理由に内容未確認のまま無償の手直しを求められた。



発注担当者

施主様から「仕上がりが聞いていた話と違う」ってすごいクレームが来てるんですよ。とにかく今すぐ無償で直しに行ってもらえますか。

ご連絡ありがとうございます。恐れ入りますが、まずどの部分がどう異なるとおっしゃっているか、具体的に伺ってもよろしいでしょうか。



担当者



発注担当者

細かいことはいいから！施主様がお怒りなんですよ、早くしないとこっちの信用にも関わるんです。とにかく先に対応してください、話はあとで。

わかりました、状況がよく分らないですが、とにかく明日にでも伺って対応します…



担当者

！ 問題点

- クレームの内容を施主本人に確認しないまま、対応を即決してしまっている。
- 「信用に関わる」という抽象的な圧力に応じられ、無償対応を約束してしまっている。

発注担当者の板挟み要求

例 発注担当者から、施主のクレームを理由に内容未確認のまま無償の手直しを求められた。



発注担当者

施主様から「仕上がりが聞いていた話と違う」ってすごいクレームが来てるんですよ。とにかく今すぐ無償で直しに行ってもらえますか。

ご連絡ありがとうございます。恐れ入りますが、まずどの部分がどう異なるとおっしゃっているか、具体的に伺ってもよろしいでしょうか。



担当者



発注担当者

細かいことはいいから！施主様がお怒りなんですよ、早くしないとこっちの信用にも関わるんです。とにかく先に対応してください、話はあとで。

施主様のお気持ちは重く受け止めますが、正確な対応のため、まずは相違点を書面または写真等で共有いただけますでしょうか。内容を確認したうえで、対応要否と方法について改めてご連絡いたします。



担当者

✓ 対応ポイント

- クレームの内容を具体的に確認せずに対応を即決しない。
- 可能であれば施主に直接確認する、または書面・写真等の客観的な情報を求める。
- 「信用」等の抽象的な圧力と、契約上の対応義務は切り分けて判断する。

内装張り替え工事後の事例

例 打ち合わせどおりの使用材に対して、理不尽な要求を受けた。



お客様

壁紙の色がイメージと全然違ったわ！これを受け取れって言うならば、工事代金を半分にしてくださいよ！

工事前にサンプルで見てもらった壁紙です！誤った材料ではないので問題ありませんし、工事代金も値引きはできません！



担当者



お客様

ふざけるんじゃないわよ！希望のイメージに対してあなたが選んだのよ。工事代金は一銭も払わないわよ！

状況

あらかじめ使用材を確認していたにも関わらず、あとで「イメージが違う」と言われるケースでは、不信と怒りを持たれて收拾がつかないことも。



担当者

！ 問題点

- 相手の主張に対して強硬に反論していると、対立が強まり、さらなるハラスメントに繋がるリスクがある。
- 感情的な対応は、事実確認の機会を失い、事態の収束が困難になる。

内装張り替え工事後の事例

例 打ち合わせどおりの使用材に対して、理不尽な要求を受けた。



お客様

壁紙の色がイメージと全然違ったわ！これを受け取れって言うならば、工事代金を半分にしてくださいよ！

その壁紙は〇月〇日に、サンプルでお客様にお選びいただいたもので間違いありません。イメージは光の加減次第ですね。ご了承ください。



担当者



お客様

サンプルなんか覚えてないわよ！とにかく全部、張り替えしなさいよ！その間のホテル代も請求するわよ！

お選びのサンプル品番は契約書にも記載しています。お約束どおりの工事でしたので、申し訳ございませんが、これをもって完成とさせていただきます。



担当者

✓ 対応ポイント

- 事前打ち合わせの記録や契約書等を確認したうえで、契約どおりの工事内容であったことを明確に伝える。
- 謝罪は、不快に思っていることを見舞う限定的なものとする。