【発行：栄経営労務管理事務所】

*従業員のみなさまへ、労働法令・施策などを分かりやすくお伝えします！*

悪質なクレームへの対応　～カスタマーハラスメント対策～

　過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけたりする悪質なクレームが「カスタマーハラスメント」と考えられますが、企業や業界により顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため「カスタマーハラスメント」を明確に定義はできません。

　厚生労働省資料では、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては**以下のようなものが「カスタマーハラスメント」と考えられる**としています。

●「カスタマーハラスメント」とは？

**顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの**

～厚生労働省（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会）資料

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より～

●現場でのクレーム初期対応　～カスタマーハラスメントに発展させないために～

　厚生労働省資料では、現場対応・電話でのクレーム対応のどちらにおいても、**以下の３つの事項に留意しつつ、まずは顧客の主張を傾聴すること**が求められるとしています。

　**ただし、顧客から暴力行為やセクハラ行為を受けた場合は、すぐに現場監督者に相談する**等事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにすることが重要としています。

１　対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

　対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

　例えば、「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」といったように不快感を抱かせたことに謝り、正確に状況が把握できていない段階では、企業として非を認めたような発言をすることは望ましくありません。非を認めて謝罪するのは、事実確認をして社内で判断したときです。その際も、過失の程度に応じた謝罪をすることが望ましいです。

　まずは、今後顧客と連絡が取れるように、顧客の名前・住所・連絡先等の情報を得ます。次に、顧客が主張する内容を正確に把握することが求められます。顧客から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認しましょう。相手の話をじっくり聞くことで、顧客を落ち着かせることにもつながります。

　一通り事情を確認した後、顧客が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、顧客の勘違いがあれば正しい情報を提供します。

また、話を聞く際には、常に冷静に穏やかに対応しましょう。

２　状況を正確に把握する

３　現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口に情報共有する

　顧客から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有します。

　相談対応者が正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者は顧客の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告することが望まれます。

裏面は「カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応」

裏面は、治療と仕事の両立に関する「支援制度」

（出典：令和２年度　厚生労働省　職場のハラスメントに関する実態調査）

**～参考～受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容**

・長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）　　５２．０％

・名誉毀損、侮辱、ひどい暴言　　４６．９％

・著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）　　２４．９％

　　　　　　　　　その他に、「脅迫（１４．６％）」「暴行・傷害（６．５％）」など・・

●カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

　厚生労働省資料では**「現場での対応時」「電話での対応時」「顧客訪問での対応時」の各シーンに合わせた留意するポイント**をまとめています。

　録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な情報を収集します。また、悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応します。

「現場」での対応時

**・相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。**

**・店頭で対応せず、応接室等の個室に招いて二人以上で対応する（時間・人・場所を変えて対応）。**

**・質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。**

**・極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きの姿勢を感じさせる。**

**・必要があれば相手の了解を得て録音する。**

**・その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。**

**・相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。**

「電話」での対応時

**・基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。**

**・苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音が出来るようにしておく。**

**・顧客の発言内容と齟齬が出ないよう、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。**

**・丁寧な言葉使いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。**

**・対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。**

**・途中で電話を中断するときは、社内での相談内容が漏れないように必ず電話の保留機能を利用する。**

**・即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。**

「顧客訪問」による対応

**・冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける。**

**・喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。**

**・あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問い合わせ内容への対応方針を決めておく。**

**・まずは、相手の言い分を聞くだけにする。**

**・できるだけ二人で行く（一人では対応させない。一方、多人数での訪問も控える。）。**

**・現場での些細な言葉や態度で、相手の不信感を招くことやその後の対応をこじらせないよう、原因がはっきりしない時点では安易な推定で説明をしない。**

**悪質なクレームへの対応**　発行：栄経営労務管理事務所