

クレーム対応研修

カスタマーハラスメントとは



西村 誉代 先生



カスタマーハラスメント（カスハラ）とは

顧客や取引先など（以下「顧客等」）からのクレーム全てを指すものではありません。顧客等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、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る悪質なクレームもあります。不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントからは従業員を守る対応が求められます。



顧客の要求内容について妥当性を考慮することがポイント

- その要求を実現するための方法が社会の一般的な基準に合わない場合
- 労働者の労働環境が損なわれる可能性がある場合

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

出典：令和3年度厚生労働省受託事業、東京海上ディーアール株式会社受託「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf> (2023.8.24)



「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求



「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

出典：令和3年度厚生労働省受託事業、東京海上ディーアール株式会社受託「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>（2023.8.24）

判断基準として、

- 顧客の要求内容の妥当性があるか
- 要求を実現するための手段や態様が一般的な社会の通念に照らして相
当な範囲であるか

という観点で判断することが考えられる。



- カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、悪質な嫌がらせや迷惑行為
 - 理不尽なクレームや暴言を繰り返す、度を超えた謝罪や対価を要求する、暴行を加えるなど
- 内容によっては法に抵触する可能性がある

クレーム対応研修

カスタマーハラスメントへの対応



西村 誉代 先生



寄り添うこと≠言うことをきく



普段からの関係性が重要なポイント

お客さまに寄り添うこととは、
言われたことには全てお応えすることだ ⇒ NG
これくらいの簡単な要望なら聞き入れよう（安易な対応）⇒ NG

お客さまに寄り添うこととは、
全ての要望にお応えすることではない
お話をしっかり伺い、不安や思いを受け止め、理解した上で対応
すること

⇒ 出来ること、出来ないことを丁寧に説明する＋代替案を提案する



事業者求められるもの（責務）

【労働契約法】 ※赤字はメドレーにて編集

（労働者の安全への配慮）

第五条 使用者は、労働契約に伴い、**労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする**

【労働施策総合推進法】 ※赤字はメドレーにて編集

（雇用管理上の措置等）

第三十条の二 事業主は、職場において行われる**優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの**によりその雇用する労働者の**就業環境が害されることのないよう**、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上**必要な措置を講じなければならない**



カスタマーハラスメントが実際に起こったら

- 勢いに押されて直ぐに対応せず、ワンクッション置く
- 1人で対応せず、上司や担当者（苦情解決責任者）に相談する
- 事業者として毅然とした態度で対応する
- 出来るだけ電話での対応は避け、対面を促す
- 対面となる場合は、1人で対応しない
- 対応の際は録音をする
- 行政機関や弁護士に相談する※内容によっては警察との連携も必要



- 普段からのお客さまとの関係性は重要ポイント
- 従業員を守ることは事業者の責務
- 行政機関や弁護士への相談、警察との連携も必要

クレーム対応研修

事例解説



西村 誉代 先生



費用の支払いに関してご家族からのクレーム



施設入居後、月額利用料の請求書も領収証も届かず、指定口座から引き落としだけされている。

- 本来であれば、請求書で確認の上、口座引き落とし、前月分に関して口座引き落としの確認として翌月に領収証を発行すべきではないのか
- 担当者に確認するも「もうしばらく待ってください。」と追跡してもらえなかった
- 口座引き落としは代行業者が行うと聞いていたが、どこから請求書が届くのかも不明であり、これは契約で行っていることであるからきっちりしてもらわなければ困る
- 介護がしっかりしていても、このようなことでは事業者として信用に欠ける



対応事例

お話を聞いた上で、説明が不足していたこと、担当者の対応に不備があったことについてお詫びする

現状の確認を行うため、1日お時間をいただきたい旨申し上げる。

事実確認後、請求書・領収証が届かなかった原因について説明、申し出頂いた日にあらためて発送の手続きを行ったこと、郵送便、封筒の特徴などをお伝えする。
その後、郵便追跡を行い、投函完了の確認をした上で、受け取られたか確認の連絡をする。

再度、説明不足、対応不備についてお詫びする。



利用者ご本人より、息子の容姿について侮辱を受けたとのクレーム



「息子の見た目が怖いと言われてショックだった」との申し出

- ソーシャルワーカーが利用者ご本人に「息子様、一見怖い印象がありましたが、とても優しい素敵な息子様ですね」とお声掛け
- 「そうでしょ」と返答され、その場では何もなく会話終了
- 後に管理者に「息子の見た目が怖いと言われてショックだった。ソーシャルワーカーとしてそのようなことを言うべきではない」との申し出
- ソーシャルワーカーより直接謝罪するも「自分を正当化するような言い訳ばかりで謝罪は受け入れられない」と更に立腹
- そのことを知った息子からは、ソーシャルワーカーを退職させない限り承服できない、納得できる回答を得なければコンプライアンスに訴えると言われる



対応事例

ソーシャルワーカーの対応については、失礼な発言により利用者ご本人、息子様が気持ちを害されたことについてお詫びする。また、**管理者が職員指導をしっかりと行えていなかったことについてもお詫びする。**

当該職員を担当から外し、別のソーシャルワーカーで対応すること、引き続き当該職員の指導を行いながら関係修復に取り組むことを約束する。

今回のことは、**事業者全体のことと捉え**、当該職員のみならず、組織全体で再発防止に努め、利用者ご本人、ご家族に寄り添った対応ができる組織作りを進めていくことを約束する。



事実無根の内容に対するクレーム（カスハラ）



施設管理者から虐待受けており、週刊誌に言おうと思っている。

- 施設管理者から虐待受けており、友達からも勧められ、週刊誌に言おうと思っている
- 老人ホームなのに部屋の緊急コールの電池を抜いて断絶されている
- 管理者を辞めさせないのは事業者の責任である
- 経営者と話をさせなさい
- 今日中に管理者から謝罪がなかったら裁判所と週刊誌に言いに行く
- SNSに拡散させる
- 裁判所や週刊誌に言ったからといって、退去させないと約束しなさい
- 絶対にここを出て行きません！



対応事例

一旦は最後までお話を聞いた上で、以下の説明を行う

- 事実の確認は出来なかったこと
- 緊急コールは断絶されておらず、動作確認を一緒に行ったこと
- 事実無根のため管理者を辞めさせることはないこと
- 事実であるならばそれを証明していただきたいこと
- 担当窓口は事業者の代表として行っており、経営者には繋げないこと
- 裁判所や週刊誌への相談は個人の判断で行って問題ないこと
- 退去については、契約書に基づき対応すること

納得されずとも繰り返し説明し、あわせて行政機関への相談を行う。



- 事業者側が説明したと思っていても、相手側が意図したとおりに受け止めているとは限らない
- 相手の立場にたった声掛けをする
- 常に相手はお客さまであるという意識を忘れてはいけない
- 距離を間違えると取り返しのつかないことになる
- カスハラだと流さず、不信感に繋がるような対応がなかったか振り返りを行う