

● 本書の使い方

1 先進企業が構築したノウハウをうまくアレンジする

本書は、厚生労働省が作成した『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』に沿って、悪質クレームに対して現場責任者が果たすべき具体的な役割を記した実践の手引書です。

執筆には、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）のプロジェクトメンバー 20 人が共同制作という形で携わっています。いずれも悪質クレームに多くの対応経験を持ち、高いレベルでの解決ノウハウを有する企業や団体の責任者ばかりです。

読者の皆様方が所属する企業や業界によっては、悪質クレームの内容や対応の仕方が異なる場合もあるかもしれませんが、本書の記載内容を参考に活用していけば、基本的にはどのようなシチュエーションでも活用できる内容に工夫しています。

特に、本書では実際に現場で生じている事象によりこだわった結果、「判断の基準」となる数値や対応策などが具体的に示されている箇所もあります。

これらはプロジェクトメンバーの所属企業各社のノウハウを細かく検討したうえで修正変更し、読者の皆様方が活用する際の目安として提示したものです。

記載内容を実態に即した形でアレンジしながら、現場での対応や従業員の教育指導などにあたっていただければと思います。

2 「基本編」で現場責任者自身の意識を高める

また、本書は「基本編」と「事例編」で構成されています。まずは「基本編」で悪質クレームに対する現場責任者の姿勢や役割を学んだうえで、

「事例編」を参考にして、悪質クレーム対策の本質を身に付けていくとよいでしょう。

特に、悪質クレームの種類を「『要求内容』が社会通念に照らして著しく不相当なクレーム」と「『要求態度』が社会通念に照らして著しく不相当なクレーム」の2分野に分類し、さらに各分野を7項目ずつの合計14類型に細分化しています。悪質クレームの大半はこの14類型のいずれかにあてはまりますので、第3章「類型別・悪質クレームへの対応基準」を一読し、悪質クレームの内容、判断基準、代表的な事例、具体的な対応方法などの全体像を理解してください。

3 「事例編」で対応力や部下指導力を高める

事例編は、本プロジェクトメンバーの所属企業各社における実際の事例を参考にしながら再編集して内容を平準化し、50のケース・スタディーとして構成しています。小売り・店舗販売、外食、金融、メーカー、サービスなどの業種別に区分し、基本編・第3章「類型別・悪質クレームへの対応基準」で取り上げた14類型とその関連記載事項にも連動しています。

それぞれのケース・スタディーには、実際に悪質クレームを受けた場面を想定したお客様と従業員、およびその上長の「対応話法」を掲載しています。また、具体的な対応術も3ポイントにコンパクトにまとめてあります。

各社のエキスが詰まったこれらの事例を現場責任者自身がよく理解して、総務、人事を兼ねている部署などであっても、自社の実情に合わせてアレンジをするなどし、職場で従業員に教育・周知するとより有効であると考えます。

また、本書を参考に、各社において、悪質クレームの対応方針、基準、マニュアルなどを作成いただくことをお勧めいたします。

II：要求態度が社会通念に照らして著しく不相当なクレーム

1 人格を否定する暴言

▶ 人格を否定するとは

お客様対応をする従業員に対し、人間性、性格、本質について「バカ」「ブス」「のろま」「ダメな人間」などの暴言を吐き、明らかに要求態度が社会通念に照らして著しく不相当なクレームをいいます。

お客様であっても、相手の人格を否定する態度を取ることは、決して受け入れられるものではありません。

● 判断基準

- ・ 人格を否定する言葉とは、相手の性格、精神面、容姿、生活、生まれ育ちなどを否定する言葉をいいます。たとえば、「のろま」「暗い」「デブ」「ダメ人間」「親の顔を見たい」など侮辱したり、差別的な表現です。
- ・ 普段からどのような言葉が NG であるのかということを整理・明文化しておき、いざというときにこれに照らして判断します。

● 代表的な事例

- ①電話でまくしたてるお客様で、ご質問に対する返答の確認で電話の保留を伝えると、「そんなこともわからないのか！ 早くしろ、のろま！」と激高・^{ほとう}罵倒された。
- ②混んでいるレジに並んでイライラしているお客様から、「遅い」ととがめられたため、混んでいるお詫びともう少しお待ちいただけるようお願いの言葉を伝えたが、「バカやろう、どうにかしろ！」と怒鳴られた。
- ③売り場にて品切れしていた商品の入荷を聞かれ、現時点で予定がわか

らないことを伝えると、「商品をお客様に渡すのがあなたの仕事だ。あなたは無能だ。仕事をしていない！」と罵倒された。

⇒ 事例編: CASE10、CASE11、CASE12、CASE27、CASE41、CASE42も参照

対応方法

- ・ まず、「お客様、そのような乱暴なお言葉はどうかお控えください」と明確に告げます。やめない場合は同僚や上長を呼び、複数人で「お客様は〇〇という言葉が使われましたが、私は人格を否定されたと感じ、傷付いております」と伝えます。もしくは、上長より「対応者がたいへん傷付いておりますので、これ以上お客様とお話することができません」と伝えてもらい、接客を代わります。
- ・ なおも暴言が止まらない場合は、「さらに、私どもへ人格を否定するお言葉がありました。つきましては、これ以上お客様とお話を続けることはかないません」と対応を拒否します。
- ・ 録音・録画・対応記録など、検証可能な証拠を記録して残します。

● NGワードや気を付けたい対応

- ・ 「そっちこそ〇〇だ！」…… 思わず、カッときて暴言を返してしまうことは、收拾がつかなくなりますので、冷静な対応が必要です。
- ・ 相手が繰り返す暴言の言い間違い …… 言った言わないとならないように、相手の暴言の直後に、「お客様は、私に〇〇とおっしゃられました」とオウム返しに繰り返すことで、暴言を強調することも有効な方法です。その際、繰り返す暴言の言い間違いは、言葉尻を取られ、新たな攻撃の口実になる場合がありますので、落ち着いて対応しましょう。

■ 適用法令

侮辱罪（刑法第 231 条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1 年以上の懲役若しくは禁錮若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。）

Case

小売り・店舗販売

01

「誠意はないのか」と 暗に金銭を要求された



お客様より「そちらで買ったポテトサラダにコバエが入っていた。返品したい」とのお申し出があり、お伺いしてお詫びするとともにお申し出品を引き取り、その代金と電話代をお渡ししたところ、「誠意はないのか」と言われた。「たとえば……？」とお聞きすると、「〇〇ストアでは代金のほかに△△円もらった」と暗に代金以上の金銭を要求された。

● 類型別判断

I：要求内容が社会通念に照らして著しく不相当なクレーム

① 過剰な金品の要求

● 特記事項

- ・お客様は中年の男性。
- ・具体的な要求は言わず、「考えろ！」の一点張り。

● 対応話法の例

担当者「私どもの誠意は、ご迷惑をおかけしたことへの謝罪と再発の防止でございます。お預かりいたしました品物をもとに、原因と対策を講じてご報告させていただきます」

(この対応にお客様が納得されない場合は、上長が説明・対応)

上長「このたびはご迷惑をおかけし、たいへん申し訳ございませんでした。私どもの誠意は、担当者が申しましたとおりでございます。これ以上の要求には応じることはできかねます」

③ ポイント対応術

POINT 1・相手が品物の代金以上の金品を提示された場合は、恐喝罪にあたる可能性もあります。不当な要求なので、毅然とした態度で臨みます。要求を取り下げない場合は、警察に相談します。

POINT 2・相手に不当な要求であるとの自覚がある場合は、具体的な要求がなく、「誠意を見せろ」の一点張りになります。決してこちらから折れて、金品を提示することなどはしないようにします。

POINT 3・要求されたことを含む会話の内容は、具体的に記録をしておきましょう。

Case
13

小売り・店舗販売

「補償しなければ、
SNSにアップする！」
とほのめかされた

「お水を水槽に入れたら、魚が死んだ。お家で買った水に何か入っているのでは？」と店舗に電話があった。店長が急いで訪問すると、実は水槽に入れたのは炭酸水だった。炭酸水を入れて金魚が死ぬ実験シーンと、店長がお詫びをしている様子を携帯で撮影しはじめ、「補償しなければ、SNSにアップする！」とほのめかされた。

● 類型別判断

- I：要求内容が社会通念に照らして著しく不相当なクレーム
- ④ 因果関係のない不当要求
- II：要求態度が社会通念に照らして著しく不相当なクレーム
- ② 威嚇・脅迫

● 特記事項

- ・対応者の店長はパートタイムの女性社員。
- ・補償を要求しているのは30代女性（後に兄を名乗る男性が要求）。

● 対応話法の例

店長「携帯電話での撮影はお断りします。撮影を続けるのであれば、対応いたしかねます。また、動画のアップもお断りします」

店長「補償につきましては、商品を調査した結果にもとづきお話しさせていただきます」

（このあと実際に動画はアップされた）

上長（エリア責任者）「調査結果では、商品に飲料として問題はなく、因果関係が認められませんでしたので、補償については対応いたしかねます。これが弊社の結論になります」

上長「金魚の動画をアップされることは止められませんが、私どもが映った動画をアップされることは承服しかねます」

③ ポイント対応術

- POINT 1・携帯電話での撮影は断り、受付窓口を決め、社の結論として補償については明確に断ります。
- POINT 2・不審な訪問依頼には、複数名で対応するようにします。
- POINT 3・アップされた動画を確認し、必要に応じて警察への通報などの措置を講じます。