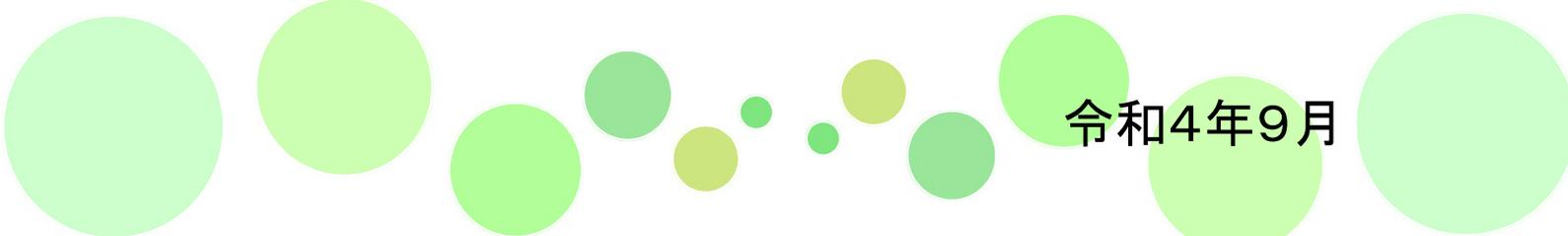


今、企業に求められる カスタマーハラスメント対策

Ⅱ カスタマーハラスメントの実態と対応例



令和4年9月

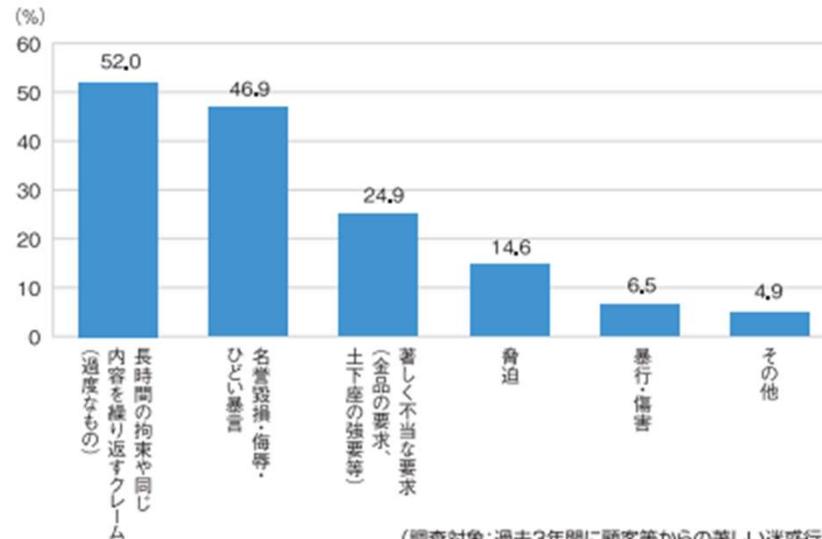
特定社会保険労務士 高木美香

1.カスタマーハラスメントの具体的な行為と対応

カスタマーハラスメントの行為の内容

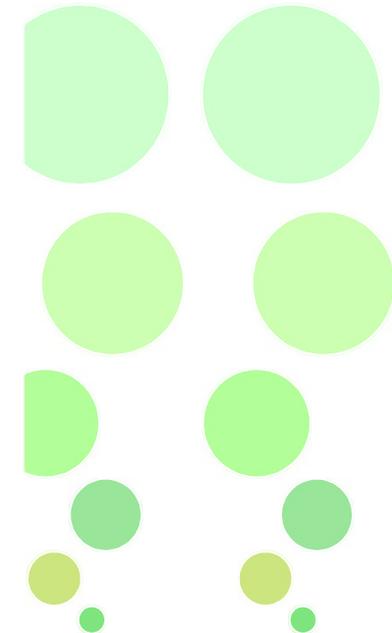
受けた行為の内容としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」(52.0%)がもっとも多く、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」(46.9%)が続く。

受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



(調査対象:過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者 (n=1,200))

(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)



1.時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

対応例

- 対応できない理由をはっきりと伝える。
- 膠着状態に至って一定時間を超えた場合は「お引き取り下さい」と伝える(来店時)、または電話を切る(電話対応時)。
- 複数回電話が掛かってくる場合は、対応できる時間を伝えてそれ以上対応しない。
- 顧客等が帰らない場合は毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

2.リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

対応例

- 連絡先を取得し、次回是对応できない旨を伝える。
- それでも繰り返し連絡がくる場合、リスト化して通話内容を記録。
- 窓口を一本化。
- 今後同様の問い合わせを止めるように伝えて毅然とした対応をする。
- 状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

3. 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

対応例

- 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。
- 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるように録音。
- 程度がひどい場合は退去を求める。

4.暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

対応例

- 行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。
- 警備員等と連携を取りながら、複数名で対応し、ただちに警察に通報する。

5. 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。

「対応しなければ株主総会で糾弾する」「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

対応例

- 複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。
- 状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。
- ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

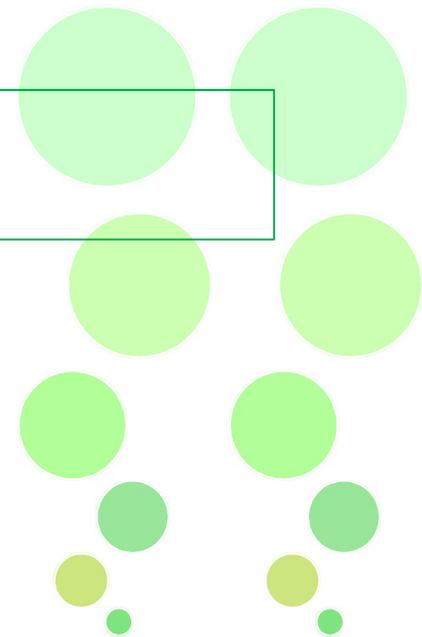
6. 権威型

権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。

文書等での謝罪や土下座を強要する。

対応例

- 不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。
- 要求には応じない。



7.店舗外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

対応例

- 基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。
- 対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限について基準を設けておく。
- 店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。
- 納得されず従業員を返さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

8.SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

対応例

- 掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者(管理者)に削除を求める。(削除することによって批判を受けることもあるので静観する場合もある。返答するかしないかの判断は会社がおこなう)
- 投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合は弁護士や警察への相談等を検討する。
- 解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」(セーフターインターネット協会)に相談する。

9. セクシャルハラスメント型

従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

対応例

- 性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残す。
- 被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。
- 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝える。
- 繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。