

【カスタマーハラスメント対応事例集】

カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という)の定義は、『お客様からの言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの』としています。(カスタマーハラスメントに対する方針より)

お客様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応していくことが大前提ですが、対応の初期段階、具体的交渉の段階で、カスハラの該当性がないかを見極めることが重要です。

本事例集を参考いただき、カスハラに該当する行為があった場合は、各社の実態に合わせて、対応いただければと思います。

「カスハラ」とは、①要求内容、または、②行為態様が法的・常識的にみて不適切なもの。この該当性の判断が重要。

①要求内容の妥当性

対応の初期対応・具体的交渉段階で、カスハラ該当性がないかを判断
(安易にカスハラとすることのリスク)

主なダメージ例

- ・商品改良機会(チャンス)の逸失
- ・第三者視点で”企業責任を果たしていない”と認定されること
「これって、ちゃんと顧客に向き合っていないメーカー側が悪いんじゃない？」となり、企業イメージが失墜

②行為態様が社会通念上不相当

行為の外形でカスハラ該当性を判断
(こちらは見極めが簡単:バカ、脅迫など)

■カスハラへの基本対応手順例

- ①説明:製造者・販売者としての説明責任を果たす
- ②警告:相手の妥当でない言動・要求に対し、会社として応じることができないことを伝え、控えていただくことを伝える。
- ③切電:警告しても改善されない場合、これ以上の対応ができないことを再度伝え、速やかに終話し対応終了とする。

以下に、様々な言動のタイプ別に事例を示します。

1. 拘束的な言動

行為例	事例
<ul style="list-style-type: none">・長時間に渡り、申し出と関係ない話を繰り返す・長時間に渡り、同じ説明を何度もさせる・理不尽な要望を繰り返し、拘束する	<ul style="list-style-type: none">・商品の不具合に対して、適正に応じたにもかかわらず、「俺の言いたいことを理解していない」「上司を出せ」等と長々と要求・お詫びしているにもかかわらず、「対応が悪い」「謝り方が悪い」「納得いく説明をしろ」などの主張を繰り返し、長時間従業員を拘束する

●対応のポイント

- ・対応できない理由を説明(警告)、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、切電しても良い。

●警告例

- ・別の話にそれた場合

「お客様のお問い合わせは〇〇ですね。別の話になっていますので、元の話に戻させていただきます。弊社の回答は〇〇となります。」

- ・同じ話の繰り返しの場合

「同じお話を繰り返されておりますので、改めて整理させていただきます。お客様のお問い合わせは〇〇ですね。弊社の対応は〇〇となります。」

- ・事実がどうかなんてどうでもいい、とにかくこっちは不愉快なんだよ！への対応

「不愉快なお気持ちにさしてしまい、大変申し訳ございません。今後、お客様の誤解を招かぬよう努めてまいります。」

●切電例(対応終了例)

- ・「こちらからの回答は以上になります。」「これ以上の対応は致しかねます。」

※それでも話を続け、切らせてくれない場合

「恐れ入りますが、何度も申し上げているとおおり、こちらからの回答は以上になります(これ以上の対応は致しかねます)。こちらから失礼いたします。」(話の途中、相手が話している途中でも良いので、電話を切っても良い。)

※誰かと会話したいのが狙いとみられ、雑談がダラダラと続く場合

(一瞬会話が途切れた隙を狙い、素早く差し込む。)
「お客様からのお問い合わせは〇〇でしたが、弊社からの回答は〇〇となります。他のお客様がお待ちですので、申し訳ございませんが、そろそろお電話を終わらせていただきます。」

2. 身体的、精神的な攻撃となる言動

行為例	事例
<ul style="list-style-type: none"> ・大きな怒鳴り声をあげる ・「馬鹿」といった侮辱的発言 ・出身地、性格、精神面、生活などを否定する ・性的な冗談や発言 	<ul style="list-style-type: none"> ・「死ね」「バカ」「クズ」「ボケ」「デブ」等の発言 ・商品等に関して、保留する・折り返し返答するなどを申し出た際、すぐに回答できないことに対して、執拗に回答を急かして「分からないのか！」と馬鹿にする ・内容の確認をした時、「さっき言ったのに覚えていないのか！」と激怒する ・「そんなこともできないの?」「仕事向いてないんじゃない?」「▲▲をやれ/やるな」「名前/顔を覚えてからな」「男のくせに、女のくせに」等の発言 ・「セクシーな声を聴けて良かった。会って話をしよう」等と執拗に要求

●対応のポイント

- ・発言の内容から怖さ(恐怖)を感じており、やめて欲しいと複数回警告する
- ・複数回の警告を発した上でもやめない場合、こちらから電話を切っても構わない(相手が話していても切ってもよい)。
- ・個人の情報は一切開示しないことが望ましい。
- ・当方として対応の至らなさにより発言された経緯があれば、必要に応じてその謝罪もあった方がよい。
- ・性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残すことが望ましい。

●警告例

- ・お客様(相手)に確実に意図が伝わるように、ご自身の感情をしっかりと伝えた上で、暴言・恫喝・性的な発言をやめるように明確に伝える。

「大きな声を出されますと怖いです」「乱暴なお言葉はおやめください」「そのようなお言葉をかけられますとこれ以上お話を続けることが難しいです」

[特にセクハラ・個人情報に関する対応]

(特にセクハラ発言に関し)

「そのような発言はお控えくださいませ」

(特に個人情報に関し)

「会社の方針として、個人的な質問にはお答えしてはいけないことになっております」

「大変申し訳ありませんが、年齢や配偶者の有無、フルネームなどの個人情報は開示しておりませんのでご容赦ください」

「〇〇様のご要望にはお応えできかねます。ご理解くださいませ。」

「私どもはそうしたご質問(要望)にはお応えできません」

●切電例(対応終了例)

- ・警告後、改善されない場合、速やかに切電する。
「これ以上の対応は致しかねます。こちらから失礼します」(相手が話していても切ってよい)
- ・自分で切電が難しい場合は、上席に交代する。

3. 継続的、執拗な言動

行為例	事例
<ul style="list-style-type: none">・何度も返品、返金を要求してくる・自らの要求を繰り返し、通らない場合は執拗に言葉尻を捉える・複数回、複数部署への入電・過度な調査要求	<ul style="list-style-type: none">・定期的に、同内容、同クレームを何度も連絡し、毎回、返品や返金を要求・対応のミスを誘発すべく同じ質問を繰り返し、「さっきと答えが違うじゃないか！おかしいじゃないか！」と責め立てる・特定の担当者に代わらないと何度も入電・回答に納得できない場合、会社代表や窓口以外の番号へ架電、個人見解の正当性を主張・「時間がないから端的に答えて」と話すたびに煽る。端的に話すと「何言っているか分からない」と繰り返し怒鳴る。

●対応のポイント

- ・繰り返し連絡が来る場合、警告を発する。
- ・複数部署にまたがる場合、窓口を一本化し、今後同様の問合せをやめるよう伝えて毅然と対応する
- ・誰であろうとも(どの部署であろうとも)、会社としての回答に変わりがないことを伝える
- ・要求には応じないこと

●警告例

「次回是对応できかねます」

「お客様のお申し出は〇〇ですね。すでにご案内した内容となりますが、弊社の回答は〇〇となります。」

- ・曖昧な言葉の使い方をするな！

「承知しました。確認させていただきながら正確な情報をお伝え致しますので、少々お時間いただきますことをご容赦ください」

- ・さっき言っていたことと違う、嘘をつくな！

「嘘を申し上げたつもりはございませんが、わたくしの確認不足で誤った内容をお伝えし、誠に申し訳ございません」

- ・〇〇とはどういうことだ！？さっきは●●って言っていたじゃないか！
「先ほどの案内は誤りでした。正しくは〇〇です。誤ったご案内をしてしまい、申し訳ございません」
- ・マニュアル通りとの批判に対して
「案内が行き届かず失礼しました。」

●切電例(対応終了例)

- ・「弊社からのご回答は以上となります。何度お問い合わせいただいても(誰が回答しても)、お伝えできる内容は変わりません。」

4. 威圧的・脅迫的な言動

行為例	事例
<ul style="list-style-type: none"> ・優位的な立場(「私はお客様、消費者、商品購入者だ」)にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求 ・恫喝、罵声、暴言、土下座の要求 ・マスコミや SNS 等への暴露やそれらをほのめかした脅し ・通常を逸した対応者変更(社長・責任者) 	<ul style="list-style-type: none"> ・「こちらの言うとおりに対応しなければ、株主総会で糾弾する」 ・商品クレーム等において、報告に誠心誠意つくしたところ、「納得いかない。SNS に投稿する。」等と企業ブランドイメージを下げるような脅しをかける。 ・「この私と話できるのはお前ではなく責任者だけだ。代われ！」等の発言

●対応のポイント

- ・(株主総会で言うなどに対して)「お控えいただけますか」と明確に伝える。
- ・SNS への対応については、基本、表現の自由に則り、ご指摘対応への不満やご指摘事象の事実を SNS へ投稿することは、こちらが掲載をやめてくれと要請することではない。「お客様のご判断にお任せします」との対応でよい。
- ・念のため、改めて会社としての対応について明確にお伝えする。

●警告例

「お客様のお問合せは〇〇ですね。申し訳ございませんが、このような(同様の)お問合せへの弊社からの回答は、どのお客様でも〇〇となります。」

●切電例(対応終了例)

「これ以上の対応は致しかねます。誰が回答しても内容は変わりません。」

5. プライバシーの侵害、名誉棄損にあたる言動

行為例	事例
<ul style="list-style-type: none"> ・従業員のプライバシー侵害にあたる行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・「どこに住んでいるの？家族はいるの？」等、個人的な情報を繰り返し聞き出そうとする。 ・従業員の名前を、「インターネットに書き込む」「SNS 等に投稿する」等会社や従業員の信用を毀損させる

●対応ポイント

- ・「お答えできません」とはっきり伝える。
- ・応じなければ、関係部署との連携や警察への通報、実害が生じた場合には、こちらもしかるべき対応をすることを検討する。
- ・SNS の個人を特定した拡散発言に対しては、「おやめください。」と明確に伝える。

●警告例

「もしこちら(弊社)が、何らかの損失を被った場合、法的措置を取る場合があることをお伝えします(申し添えます)。」

●切電例(対応終了例)

「これ以上の対応は致しかねます。誰が回答しても内容は変わりません。」

【4. 5. に関連したレベルに応じた対応例】

・脅迫レベル(高):「殺す」「死ぬ」「消えろ」「犯す」など身体的・精神的に危害を加える内容、「反社会的な勢力」をおおわせる発言」に対し、

→「そのようなお言葉/ご発言をされますと、大変恐怖を感じます。おやめください。」

[それでも再度言ってきた場合]

「先ほど申しましたように恐怖を感じるため、これ以上お電話を続けることができません」といって一方的に終話してかまわない。切電後、再度先方より架電の際には、上長・上司が対応する。

・脅迫レベル(中):「死んでやる」「自殺する」「炎上させてやる」などこちらを困らせ、速やかに終話することが難しい言動に対し、

→「そのようなことを仰るのであれば、私共としても関係各所※に連絡せざるを得なくなりま

す。」

[各所とはどこかとの質問の場合]

「然るべき関係各所です」、「具体的にはお応え致しかねます」

※関係各所とは警察のことだが、そこは伏せる。警察へ通報・連携する際は、弊社から

の情報伝達である事実をお客様には伏せるよう要請する。

・脅迫レベル(低):ご指摘の事実・対応の至らなさなど弊社の瑕疵に対しての SNS 投稿、保健所・消費者センターへの持ち込みを示唆してきたことに対し、

→「お客様のご判断にお任せします」

「私どもからは、お答えできない(お客様の判断にお任せします)ということが回答となります。同じお話が続いておりますので、切らせていただきます。」

※基本、表現の自由に則り、ご指摘対応への不満やご指摘事象の事実を SNS へ投稿することは、こちらが掲載をやめてくれと要請することではない。

6. 正当な理由のない過度な要求の言動

行為例	事例
<ul style="list-style-type: none">・過剰な金品・サービス、正当な理由のない謝罪の要求・言いがかりによる金銭要求・正当な理由のない社会通念を逸脱した対応を求める(「時間外対応」など)・制度上対応できないことへの要求	<ul style="list-style-type: none">・ご指摘品に対する返品、返金に対し、「迷惑をかけてそれだけの対応か。誠意をみせろ」等発言・「他社はもっとしてくれた。」と暗に特別な対応を要求・「土下座しろ、いますぐ商品を持ってこい」等の発言・「上司に代われ」「社長に代われ」等の発言・「仕事終わりが遅く 22 時以降にきてくれ」など、無理な時間での対応を要求・一方的に会社側の要因と決めつけ、「代替品を送れ」「社告を出せ」「自主回収をしろ」「直ちに改善要望を出せ」等と要求する・「商品がトラウマで見たくないから、店舗に置かないように」要求、約束を求める・適切な回答をしたにもかかわらず、「対応者の教育が不十分だ」等と言い、人事部につなげることを要求する。・内容を確認して折り返しご連絡することへの拒否。「お客様相談窓口/会社の代表電話なのだから、すぐに答えられるだろ！」と即答を要求。

●対応ポイント

・ご指摘を受けた場合、いきなり切電してしまうと、商品瑕疵の解決に至っていないので、不利になる可能性がある。いきなり切電ではなく、1回は必ず警告を行う。

●警告例

- 「お客様の要望にはお応えいたしかねます」
- (対応により)仕事できなかった時間の補償はしてくれるだろうな！
「お時間をいただき申し訳ございませんが、時間的な補償を行うことはできません」
 - 商品のせいで知り合いに迷惑がかかったから、お前から知り合いに電話しろ
「申し訳ございませんがそれは致しかねます」
 - お前の対応が失礼で精神的苦痛を被った！慰謝料を支払え！
「案内(対応)が行き届かず失礼しました。心よりお詫びいたします。ただ、その点(慰謝料等)については、致しかねます。」
 - 謝って済むなら警察はいらない
「おっしゃる通りですが、お詫びすることしかできません。大変申し訳ございません」
 - そんなこと言っているのか？俺を誰だと思っているんだ？
「当社のお客様でいらっしゃいます。」
 - ウチに来て謝罪のひとつでもしてもらおうか
「この度の件で、お客様のご自宅に伺うことはできませんが、心よりお詫びさせていただきます。大変申し訳ございません」

●切電例(対応終了例)

「これ以上の対応は致しかねます。誰が回答しても内容は変わりません。」