

カスタマーハラスメント対応マニュアル

合同会社どりい夢

カスタマーハラスメントと判断する基準

一般的な会話を逸脱したクレームまたはカスタマーハラスメントの類であると対応者が判断するための基準を、次のとおりとする。

- ①強要系の言葉が出たとき
- ②人格否定系または容姿批判系の言葉が出たとき
- ③脅迫または威嚇するような態度・言葉が出たとき
- ④ものにあたる行為があったとき
- ⑤直接的な暴力行為があったとき
- ⑥「話し合う」という感じではない状況が一定時間以上続いたとき

カスタマーハラスメント対応の流れ

職員が対応するにあたって、前述の基準に該当する行為によって被害を被り心身の苦痛を受けていると感じた場合には、カスタマーハラスメントが発生していると認定し、次のとおり対応を実行することが望ましい。

- ①時系列で、起こった状況・事実関係をできるだけ正確に把握し、理解する
 - ・初期段階における謝罪は限定的（不快な思いをさせたことに対して など）にすること
 - ・すぐに「申し訳ございません」と言ってしまうのは、「全面的に非を認めた」と受け取られることがあるので非常に危険だと認識すること
- ②相手が主張する内容を正確に把握するために、まずはひと通り事情を聴く
- ③なるべく法人内全体で相手の氏名・特徴・被害内容などの情報を共有し、相手の要求内容が妥当かどうか、および相手の要求の手段・態様が社会通念上相当かどうかを検討する
- ④そのカスタマーハラスメントが不当または不法な圧力である場合には、必要に応じて外部の機関と連携を図り対応する

カスタマーハラスメントの問題を発展させないための対応

現場で対面での対応

- ◆場所を変えて、できるだけ複数で対応する
- ◆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するよう努める
- ◆メモを取って、随時要点を確認する
- ◆議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる
- ◆その場しのぎの回答はせず、確認して後で回答するなどの冷却期間を設ける

電話での対応

- ◆苦情に関する内容であれば、上司に代わる
- ◆メモを取りながら話を聞き、必ず復唱して確認する
- ◆即時回答できない内容についてはいったん電話を切り、事実確認した後にかけ直す
- ◆同じ話を繰り返すなど長時間になってきたら、その旨を伝えて電話を終了する