

カスタマーハラスメント対応 場面別イラスト問答集



場面1：対面の事例（暴言）

例 施工した箇所以外に大きな傷があることを施主が見つke、大声で怒鳴られた



お前ところの工事は最低だな！
〇〇（施工箇所）が仕上がりがめちゃ
くちゃなんだよ！
まともな工事ひとつ出来ないのか？

申し訳ございません...お客様の件は承知しました。
では、工事担当者に伝えて早急に手直し工事の手配
に取りかかります...



てめえ、分かったって言ったよな！
こっちは、今日中に（工事に）しろって言ってんだぞ！
今日中に絶対工事を終わらせろよ！
そうしないと、てめえの会社に怒鳴り込みに行くぞ！

（どう考えても、度を越えた、また、人格を
否定するような暴言は）
他の業務にも影響し、更に従業員が精神的に
消耗し、仕事をするのが困難になることも。



問題点



- ・ 不用意な発言をしないよう細心の注意が必要です。
- ・ また、お客様の言い分を確認せずに受け入れることで、顧客が「怒れば言うことを聞く」と思い、さらに暴言をエスカレートさせるリスクが高まります。
- ・ 従業員が精神的に消耗し、解決の糸口を失いやすくなります。



場面1：対面の事例（暴言）

例 施工した箇所以外に大きな傷があることを施主が見つke、大声で怒鳴られた



お前ところの工事は最低だな！
〇〇（施工箇所）が仕上がりめちゃ
くちゃなんだよ！
まともな工事ひとつ出来ないのか？

それは大変申し訳ございませんでした。
その件につきましては、現場担当者に確認を行い、
不具合があれば関係者に伝えて対応させていただきますので、
少しお時間を頂けますでしょうか。



俺が嘘をついていると言うのか？
それにすぐに出来ないだと？！この馬鹿野郎が！！
こっちはわざわざ会社を休んで、連絡してるんだ！
すぐに工事に取り掛かるのが筋だろ！

（ご不快な思いをおかけしたこと）
大変申し訳ございませんでした。
ただ、その件は私では判断いたしかねますので、
担当者に確認の上、改めてご連絡いたします。



対応ポイント！

- ・ 限定的な謝罪を行い、まずはお客様の感情を落ち着かせましょう。（P9.④参照）
- ・ お客様の言い分に間違いはないか社内できちんと確認を取る。
- ・ 暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・ 暴言が止まらない場合は、現場責任者から対応を打ち切ることを明確に伝える。



場面2：対面の事例（理不尽な要求）



例 何かとクレームをつけて、工事代金を支払わない



工事が終わったと聞いたけど、あちこち
不具合だらけじゃないか！
こっちが納得するまで、工事代金は一切支
払わないからな！

お客様、どこかに不具合とかございましたでしょうか？
きちんと完了の検査をしたはずなのですが…
（何か下手したっけ?!）（少し不安）



工事代金支払わないと言ったら、こっちの
言う事を聞くしかないからな。へへへ
このやり方で関係のないところまで修理
させてやろう、うまくいけばその工事
代金を支払わなくていいかもな。

残りの工事代金を支払ってもらわないと
社長にまた怒られるし、参ったなあ。
お客様が納得するまで言われたまま、
（自分の判断で）工事のやり直しを行おう



問題点



- ・お客様は工事代金の支払いをネタに理不尽な要求をしてくる場合があります。また施工側も工事代金を支払って欲しいために、お客様の要求を全て呑むことで、お客様のペースにはまり、いつまでも工事が終わらないというケースもあります。
- ・個人で判断することは、後々大きな問題へ発展します。

場面2：対面の事例（理不尽な要求）



例 何かとクレームをつけて、工事代金を支払わない



工事が終わったと聞いたけど、あちこち
不具合だらけじゃないか！
こっちが納得するまで、工事代金は一切支
払わないからな！

お客様、どこかに不具合がございましたでしょうか？
当社では引渡し前にきちんと完了検査を行い、
その際には不具合箇所はございませんでしたが…。
ただ、我々が見落としていた場合もありますので、
改めてお伺いしてお話を聞かせてください。



工事代金支払わないと言ったら、こちらの
言う事を全て聞くと思ったんだが…
とりあえず、ここがおかしいと
言いがかりをつけるしかないな…



こちらで現場担当者に改めて話を聞き、
責任者も併せてお客様宅に訪問させて頂きますが、
如何でしょうか？
その際に、工事支払いの件も打合せさせてください。



対応ポイント！ ・ お客様から指摘されるような不具合箇所を残さない。
不具合が確認されない場合は速やかに工事代金支払いの催促を行う。
もし、指摘された箇所に明らかに不具合があった場合は、
その対応方法を両者でよく協議の上、対処計画を立てましょう。



場面3：対面の事例 (訪問先での長時間の拘束)



例：商品の交換は出来ないと繰り返し説明しても、納得せず、帰らせない。



こんな不良品を取り付けしやがって！
こんな不良品は修理されても使いたくないから、今すぐ、新品に交換しろ！

お客様、不具合のあった個所は、部品も交換し、
何ら支障なくご使用いただけます！
それに商品の交換となると、時間も費用も
かかってしまいます。



こんなことになったのも、元々
お前たちがこんな不良品をよこしたせいじゃないか！
新品に交換するというまで帰らせないからな！
それに土下座して詫びを入れるのが筋じゃないか？

このまま、お客様の怒りが収めるには
お詫びして、商品も交換するしかないなあ。
それに土下座して謝ればすぐに帰してくれるかも。
仕方ない、土下座して許してもらおう

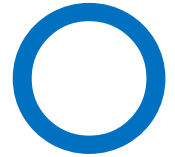


問題点



・お客様は、何らかのトラブルが発生した場合、自分の主張が認められるまで担当者を自宅に長時間拘束する場合があります。担当者もこの場を今すぐ離れたい為、疑問点があるにも関わらず仕方なくお客様の主張を吞んでしまう場合があります。

場面3：対面の事例 (訪問先での長時間の拘束)



例：商品の交換は出来ないと繰り返し説明しても、納得せず、帰らせない。



こんな不良品を取り付けしやがって！
こんな不良品は修理されても使いたくないから、今すぐ、新品に交換しろ！

お客様、不具合のあった個所は、部品も交換し、
今は何ら支障なくご使用いただけます！
それに今回のケースだと、新品への交換は
いたしかねます。



何だって！こんなことになったのも、元々
お前たちがこんな不良品をよこしたせいじゃないか！
新品に交換すると言うまで帰らせないからな！
それに土下座して詫びを入れるのが筋じゃないか？

確かに納めた商品に不具合があったことについては、
ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。

ただ、申し上げたとおり今回は
新品への交換は致しかねるケースです。

また、土下座の要求はカスハラにあたり、私どもの
考え方とこれ以上一致点が見いだせない場合、一旦
ここで退席させていただきます。



対応ポイント！

- ・商品やサービスの内容に瑕疵があった場合でも、原則、等価交換と謝罪以上の対応は必要ありません。
- ・顧客から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・対応時間の目安を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、退席する。



場面4：電話・メールの事例（繰り返し）



例 同一人物から、何度も繰り返し（手直し工事要求の）電話やメールが来る



この前やり直し工事して貰ったんだけど
全然直っていないわよ？
一体どうなっているの？！
すぐ来てやり直して！

（またこの客だ！）
先日の工事で完了したと完了報告書も頂い
ていますが！
あなたもしつこいなあ。



なんですって？！
私はそんな書類にサインなんてしていないわよ！
小さな工事だからと言ってもう終わりにしたいん
じゃないの？
あなたの会社の不評をSNSに書き込むわよ！

（いつものクレーム客との認識でいい加減な対応
を行うと）
相手のカスハラがエスカレートし、
SNSに悪評を投稿されるなど、
二次被害に繋がることも。



問題点



- ・相手の言葉を傾聴せず、いい加減な対応をすると、相手との対立をあおり、ハラスメントがさらにエスカレートするリスクが高まります。
- ・感情的な対応は、事実の確認の機会を失い、事態の収束が困難になる場合があります。

場面4：電話の事例（繰り返し）

例 同一人物から、何度も繰り返し（手直し工事要求の）電話やメールが来る



この前やり直し工事して貰ったんだけど
全然直っていないわよ？
一体どうなっているの？！
すぐ来てやり直して！

申し訳ございません。
先日工事完了の確認も〇〇様から頂いてお
りますで、その個所の再補修工事につい
ては、これ以上の対応は致しかねます。



その時は気が付かなかった別の場所が
おかしいのよ！
まだこっちは納得いつていないんだから
きちんと対応しなさいよ！

何度もお問い合わせいただいて
申し訳ございませんが、その個所の補修工
事に関しては、社内でも完了と聞いています。
これ以上は対応いたしかねますので、
弊社として対応を終了させていただきます。



- 対応ポイント！**
- ・過去のやり取りを確認したうえで、これ以上対応できない旨を明確に伝えることが必要です。
 - ・担当者間で情報共有し、組織として統一的な対応を図る。
 - ・予め、会社や担当者の営業日時や対応時間を伝えておき、それ以外の時間は、すぐに対応できない旨を伝えておきましょう。





場面5：差別的・性的な発言事例

例 顧客の自宅に訪問した際に、差別的・性的な言動を受けた



女のくせに工事現場監督なんて出来るの？
でも、よく見るとアンタかわいい顔
してるな。へへへ

(相手にせず)
愛想笑いでごまかし、その場を過ごす



(現場でトラブル発生！)



この馬鹿野郎！
やっぱり女なんかに現場を任せたから
こんな工事しか出来ないんだよ！
お前なんてクビにしろって社長に言ってやる！

自分がハラスメントをしている事に気が
付かず、相手のハラスメントがエスカ
レートしてしまい、同じ事が繰り返され
言われた方が、精神的に疲弊してしまう。



問題点



- ・ 性的言動を明確に拒否しないと、受け入れたと勘違いされてしまいます。
- ・ また、本人もハラスメントという意識がないため、相手のハラスメント行為がエスカレートする恐れがあります。。



場面5：差別的・性的な発言事例

例 顧客の自宅に訪問した際に、差別的・性的な言動を受けた



女のくせに現場監督なんて出来るの？
でも、よく見るとアンタかわいい顔
してるな。へへへ。

もうこの会社で施工管理の仕事始めて
5年以上の経験があり、男性とかわらな
いくらい現場をこなしていますので
安心して下さい！



(現場でトラブル発生！)



この馬鹿野郎！
やっぱり女なんかに現場を任せたせいで
こんな工事しか出来ないんだよ！
お前なんてクビにしろって社長に言ってやる！

工事のトラブル発生については申し訳ありませ
んでした、ただ、今のお言葉はハラスメントの
言動になります。女だからとか、この仕事には
関係ありません！これ以上の言動があれば
【事業所報告→対応方法を検討】をします！



対応ポイント！



- ・毅然とした態度で、ハラスメント行為であることを伝えましょう。
- ・また訪問終了後、速やかに現場監督者に事実経過を報告し、事実確認を行い、再発防止対応を行う事も重要です。

場面6：インターネットの事例



例 SNS上に事実無根の悪評価をつけられ、更に会社や個人への誹謗中傷する内容が書き込まれた

(別に工事に不備はないけど)
この会社の対応が気に食わないから、
SNSで評価を下げてやろう！
どうせ誰があげたか分からないだろし



こんな店で絶対工事しない方がいい！
店の対応は最低だ！
評価点は1点だ！
担当の〇〇は礼儀知らずだ！

普段からインターネットでの投稿に気を付けておらず、状況を把握できていない。
そのまま放置されている状況。
誰からの投稿だろう？身に覚えがないしなあ



新規のお客様からの反応が悪い、売上が減少している→インターネットでの投稿が業績に影響することを絶えず意識しましょう。
また、投稿の真偽を社内を確認しないでそのまま放置していることも無いようにしましょう。

問題点



- ・ 会社の評判を落とすような事実無根の投稿を放置していると、知らないうちに会社の信頼を失います。
- ・ 普段からインターネットでの評価には細心のアンテナを張っておきましょう。

場面6：インターネットの事例



例 SNS上に事実無根の悪評価をつけられ、更に会社や個人への誹謗中傷する内容が書き込まれた

(別に工事に不備はないけど)
この会社の対応が気に食わないから、
SNSで評価を下げてやろう！
どうせ誰があげたか分からないだろし



こんな店で絶対工事しない方がいい！
店の対応は最低だ！
評価点は1点だ！
担当の〇〇は礼儀知らずだ！



日頃からSNS等のネット情報にアンテナを
張っておく
社内で投稿の真偽を確認した上で
投稿が事実無根の場合、或いは特定の個人名
が晒された場合
【事業所側の対応】
静観して対応しない
社内で対応方法を検討のうえ、投稿場所の管
理者に削除要請をするなどの対応をする
～各事業所ごとの対応を記載～



そこまでされるとこちらも
まずいなあ…



対応ポイント！



- ・ 迅速に社内の関係部門に報告し、適切な対応策を協議する。
- ・ 関係部門が一貫した方針で対応する。
- ・ 内容を分析し、法的措置を検討するか等を判断し、必要に応じて弁護士等の外部の専門家と連携し、対応を検討する。