人事労務レポート

社会保険労務士法人山口事務所

人事労務に関する実務上のポイントや最新情報をタイムリーにお伝えします。

今回のテーマ

【カスタマーハラスメント】

- 1 カスタマーハラスメントとは
- 2 カスタマーハラスメント対策のポイント
- 3 企業の対策事例

1 カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、厚生労働省の資料では「**顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの**」と定義づけされています。

「クレーム・言動の要求の内容の妥当性」とは、以下の状況等によって判断します。

- 企業の提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められるか
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係があるか

「手段・態様が社会通念上不相当なもの」とは、以下の行為が該当する可能性があります。

- 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、名誉棄損等)
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な行動(居座り、監禁等)
- 過度な金銭補償や謝罪の要求等

「労働者の就業環境が害されるもの」とは、労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業するうえで看過できない程度の支障が生じることをいいます。

カスタマーハラスメントは、ハラスメントを受けた従業員だけでなく、周囲の従業員や他の顧客にも悪 影響を及ぼし、企業のイメージや業績の悪化にもつながる恐れがあるため、企業としても対策が重要と なっています。

担当:佐藤

2 カスタマーハラスメント対策のポイント

具体的な事前準備と実際起こった時の対応は以下のとおりとなります。

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

1. 事業主が基本方針・姿勢を明確にし、従業員へ周知・啓発する

企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感を従業員に与えることができます。 基本方針を HP や店内に掲載し、顧客へ周知することも、ハラスメント発生防止に有効です。

2. 従業員(被害者)のための相談体制の整備を行う

相談対応者を決めておき、相談窓口を設置して、従業員に周知します。

- 3. 対応方法、手順を策定する
- 4. 社内対応ルールについて、従業員へ教育・研修を行う

カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

1. 事実関係の正確な確認と事案への対応

顧客、従業員、目撃者などからの情報を基に、事実確認を行い、過失がある場合は謝罪し、交換・返 金等に応じます。

過失がない場合は、むやみやたらに要求に応じたりしてはなりません。

2. 従業員(被害者)への配慮措置

被害を受けた従業員へ、組織的な対応(配置変更など)やメンタル不調への対応などを適正に行います。

3. 再発防止のための取り組み

取り組みを定期的に見直し、改善を行います。

4. その他

相談者のプライバシーを保護するための措置を講じ、周知します。

相談したことを理由に不利益な取り扱いを行わない旨を定め、周知します。

併せて、顧客から苦情等があったときの対応により、カスタマーハラスメントに発展させないことが重要となります。

基本的な対応のポイント

● 謝罪すべき事案を明確にした上で限定的に謝罪する(例:素早い対応ができなかったことに対して

謝罪等)。

- 正確に状況が分からない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認後、過失の程度に応じた謝罪を 行う。
- 顧客が主張する内容を正確に把握し、反論せず、まずはひととおり事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報は追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供する。
- 顧客から確認した情報は、現場監督者または相談窓口担当者に共有する。

現場での対応

- 場所を変え、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。
- 情報を細かく確認する。その際はメモを取りながら要点を確認する。
- 議論は避け、問題を解決しようとする前向きの姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。

電話での対応

- 苦情専用電話を設置し、録音ができるようにしておく。
- 基本的には第一受信者が責任をもち、問い合わせ案件のたらいまわしをしない。
- メモを取りながら話を聞き、復唱して確認をする。
- 対応できることと、できないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- 即時回答できない内容は、事実確認後追って返事をする。

顧客訪問による対応

- 冷静になりにくい、夜間や早朝の訪問は避ける。
- 喫茶店など周囲から聞かれる場所や、決められた場所以外での対応は避ける。
- あらかじめ問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- できる限り2名程度で訪問する。

担当:杉田

3 企業の対策事例

最後に、実際に企業が行っている対策事例を2つご紹介します。

事例 1:運送業

- 同じ顧客からコールセンター (お客様ご相談受付) に暴言を伴う苦情を繰り返し受け、オペレーターが精神的な苦痛を受けたことなどをきっかけに、会社としてカスタマーハラスメント対策を行う必要があるという意識が高まった。オペレーターにアンケートを実施したところ、約8割のオペレーターがカスタマーハラスメント被害に遭い、我慢を続けていた実態が浮き彫りになった。
- 過去のクレーム情報や関係法令、弁護士の意見等を参考に、カスタマーハラスメントの定義や判断 基準、カスタマーハラスメント発言リスト等を掲載した対応マニュアルを作成し、社員向けの研修 で内容を解説。
- 個人を攻撃するような発言をする顧客に対しては主観的・客観的の両面で考えを伝えるようにしている。一次担当者が「脅されているようで怖い」、「怖くて話が伺えない」など、自分を主にした気持ちを伝え、状況が改善されないようであれば管理者に電話を替わり「あなたの行為は○○の点でカスタマーハラスメントです」と客観的に第三者の視点で伝えるようにしている。
- カスタマーハラスメント対応を行った際は必ずレポートを作成し、社内データベースに登録。全社で共有、確認ができる仕組みにしている。

事例 2:IT サービス業

- サポートデスクに脅迫とも取れるような発言内容のクレームが寄せられたことをきっかけに対策プロジェクトを発足。カスタマーハラスメント被害に関する社内アンケート及びデータ収集を行って実態を把握し経営層に提言を行い、会社 HP に「対象となる行為」「社内対応」「社外対応」について掲載した「カスタマーハラスメントに対する会社の考え方」を公開。
- クレームとカスタマーハラスメントどちらに該当するかの判断基準や、カスタマーハラスメントに 該当する単語やフレーズをまとめた事例集を掲載したガイドラインを作成し、全社会議や社内 SNS 等で周知している。
- サポートデスクでカスタマーハラスメントの事案が発生した場合、一次対応者が現場の管理職に相談し、そこからカスタマーハラスメント専門チームに連絡をする連携フローを構築し、社内に周知している。
- カスタマーハラスメントが発生した際の状況確認は、一次担当者にヒアリングせずに状況を把握している現場の管理職等に確認することでフラッシュバックによる二次被害を生まないようにしている。また一次対応者がメンタルケアを受けられる環境を整備している。

カスタマーハラスメント対策においては、①実態把握、②未然防止措置、③発生時の対応、④対象者の アフターケアの4点がポイントと言えそうです。

(事例参考:厚生労働省ハラスメント対策総合サイト「あかるい職場応援団」)

担当:望月

お知らせ / ご案内

・弊社代表の山口が『70歳雇用時代に合わせた定年再雇用制度の再構築』のテーマでセミナーを行います。

https://www.rosei.jp/seminarstore/seminar/10508

作成

内容に関するお問い合わせは山口事務所まで

社会保険労務士法人山口事務所

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 2-1-6 青山エイティーンビル 2 階

TEL: 03-6427-1191 FAX: 03-6427-1192

Homepage: https://www.ys-office.co.jp Facebook: http://www.facebook.com/ysoffice

