

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かり、大声で怒鳴られた



お前ところの工事は最低だな！
 ○○（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？

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、現場担当者を確認を行い、
 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、
 担当者を確認の上、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る。
- ・お客様の言い分間違いが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(値引を要求する)



工事が終わったと聞いたけど、あちこち不具合だらけです！
こっちが納得するまで、工事代金は一切支払いませんよ！

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、こっちの言う事を全て聞くと聞いたけれど…
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…

こちらも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いただきますが、如何でしょうか？
その際に、**工事代金のお支払い**の件も打合せさせていただきます。



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、対処計画を立てる

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！
**今回のケースでは不具合が解消されましたので、
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**カスタマー・ハラスメントに
あたりま**す。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ない。
 - 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 **(約30分)** 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（繰返し）



例 同一人物から、何度も繰り返し電話・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、〇〇様から工事完了の確認を頂いて
おりますので、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！
まだこっちは納得していないんだから
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。
- ・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く。
- ・対応時間の目安（約30分）を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、電話を切る。

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。

この会社で施工管理の仕事を始めて既に
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
安心してください！



(現場でトラブル発生！)



この馬鹿野郎！
やっぱり女なんかには現場を任せられないよ！
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ご心配をおかけし、
申し訳ありません。ただ、今のお客様のお言葉
はハラスメントの言動にあたります。女だから
とか、この仕事には関係ありません！**これ以上
のハラスメントの言動があれば、事業所に報告
し然るべき対応を取らせていただきます！**



対応ポイント！



- ・毅然とした態度でセクハラ(カスハラ)であることを伝える。
- ・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！

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
 - ・ 顧問弁護士氏に相談する
- など、各事業所ごとの対応を検討して下さい。



対応ポイント！



- ・ 迅速に社内関係部門に報告し、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。



場面7：対面の事例(感情的な対応)

例：不具合や追加費用についての話で、徐々に激高していく。



リフォーム工事は、めくってみないと分からないような突発事項がある、というのは知っているよ。それなりに勉強したからね。

住宅リフォームの事情をご理解、ご配慮いただきありがとうございます。こちらとしても色々な制限がある中で、精いっぱいやらせていただきました。本日は追加費用の件でお時間をとっていただき、ありがとうございます。



でもね、初めから〇〇万円以上は出せないというのは伝えていたよね？ 予算を超える追加費用を言われても払えないものは払えないんだよ！ こっちは素人であんたらはプロなんだから、予算を超える分はあんたらが何とかしてくれなきゃ困るんだよ！！

ご不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ありません。
〇〇様のご意見は承りました。
追加費用の件に関しては、上司に報告・相談の上、改めてご回答差し上げるよういたします。



対応ポイント！



- ・ 相手が必要以上に激高する場合は、一次対応者がその場で対応・判断せず、その場を引き取るようする。
- ・ 一次対応者は必ず二次対応者に相談し、上司等の判断に基づいた冷静な対応を行う。
- ・ お客様の性格や態度を事前に勘案し、クレームやトラブルに関する話合いについてはご自宅に伺わず、ファミレスなど**人目があるところ**で対応するなどの選択肢も頭に入れておく。

場面8：電話の事例（話が長い）



例 クレームの電話が延々と続き、他の業務に支障を及ぼしている状態



「ここも直して」と伝えていたのに結局手を付けずに帰っちゃうし、何回電話しても全然出てくれないし、たまに繋がっても「準備ができたらご連絡します」と言われて、いつまで経っても連絡も来ないし、そうそうこの前もね、やっと来てくれたと思ったら……

お客様、お電話が既に30分を超過しておりますので、本日のお電話はここで切らせていただきます。



そんなこと言って、こちらの問題は全然解決してないじゃないの！それは工事を請け負った会社の対応としてどうなの？そもそもあなたのところは営業担当者も全然連絡してもつながらないし、連絡が来たと思っても全然対応してくれないし…

（毅然とした対応で）社内規定により、30分以上のお電話は対応できないこととなっておりますので、一度切らせていただきます。お客様からご連絡があったことは、担当者および上司に伝え、明日以降、改めてご連絡差し上げるよういたします。



対応ポイント！



- ・ 社内で定めた対応時間（目安として30分以上）を超えた場合には、「これ以上は対応できません」と言って打ち切るか、二次対応者（上司等）に引き継ぐことを徹底する。

場面9：対面の事例 (お客様から担当者へのクレーム)



例：クレームを受けた場合の基本方針



言ったことが全然仕上がってないじゃないか。もうお前のことは信用できないから他の担当に替えてくれ！

承知しました。お客様のご要望を上席に伝え、社内で検討いたします。



上長の私よりご説明いたします。お客様のご指摘について社内確認しましたところ、××が原因でご要望に沿えない仕様となることが分かりました。担当者からもお知らせしておりましたようですが、上手くお伝えができておらず申し訳ありません。私から改めて詳細をお伝えいたしますと……



なるほど、改めて説明を受けて納得できたよ。そういうことだったんだな、ありがとう。

対応ポイント！



- ・人との関わりである以上、お客様と担当者との「相性」は存在する。同じことを伝えたとしても、お客様に伝わる場合、伝わらない場合がある。説明の仕方や説明者を変更することで、お客様の不満がリセットされ、事態が好転することも多い。
- ・会社として、担当者が一人で抱え込まない仕組みを予め構築することで「クレーム・トラブルから社員を守る」ことができる。