

電話対応における
カスタマーハラスメントへの
対応について



リンケージサービス株式会社

2024年2月

■クレームとカスタマーハラスメントの違い

クレーム

商品やサービスに対し、
改善を求める正当な言動
(意見・苦言・感情表現を含む)

カスタマーハラスメント

商品やサービスに対し、
不当な言いがかりや過剰な
要求、悪質な行動や言動

クレームと
カスタマーハラスメントの違いは？

企業や業界でお客様に対する対応方法や
基準に違いがあり、クレームから
カスタマーハラスメントに変化していく
事もある為、明確に定義できない場合や
あいまいな場面が発生する

■基本対応 ～準備する～

カスタマーハラスメントの対応を進めるにあたり、
実際に対応する従業員のスキルUP（教育・研修）も大切だが、
従業員1人で抱え込まないような体制を構築し、組織で対応する事
が、重要である

●体制づくりの具体例

- 対応方針を明確にし、従業員に対して周知する
- 対応の流れを整理する
- マニュアルやルールの整備
- 定期的な研修の実施、情報共有の仕組み作り
- 従業員の相談窓口の設置

■基本対応

◇カスタマーハラスメントの基本対応

① 謝罪（お詫び）

② 状況把握（聴く）

③ 解決案もしくは代替案の提案 + 情報共有

基本対応はクレーム対応と大きく変わりません
1つ1つの対応に意味がある事をよく理解して進める事が重要です

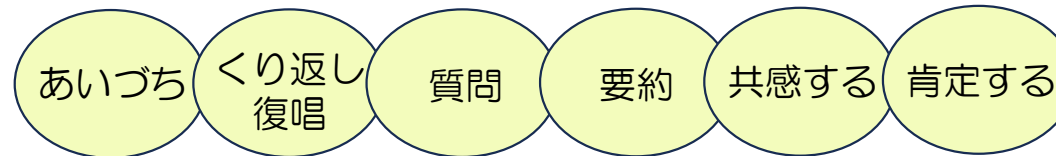
■ 基本対応

① 謝罪 (お詫び)

- お客様の心情や感情に寄り添ったお詫びをする
例：「ご迷惑をおかけして・ご心配をおかけして・
お手数をおかけして、申し訳ございません。」
- 事実確認が取れていない問題のお詫びは、この段階では避ける
- 理由の伴わないお詫びは全責任を負うことに繋がられてしまう
ので避ける
例：ただの「申し訳ございません。」を繰り返す等

② 状況把握 (聴く)

- 聴くテクニックを使いながら確認していく



③ 解決案 もしくは 代替案の提案 + 情報共有

- お客様それぞれの解決案や代替案を提案していく
- 過剰な期待を抱かせないように説明を進める
- 対応が完了（終了もしくはひと区切り）するたびに、

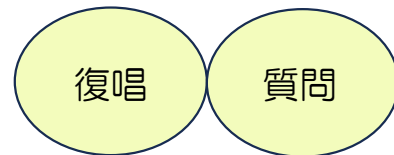
記録を取る（録音やメモ）

他の従業員や責任者が対応内容を共有しておく事が重要

■対応ポイント

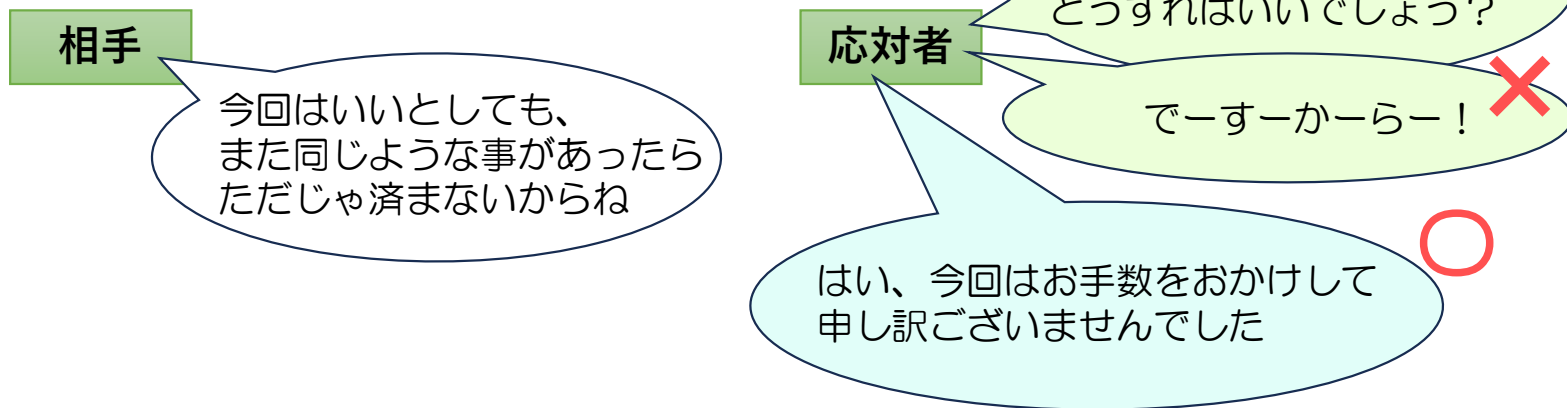
◇クレームからカスタマーハラスメントへ拡大させない対応

- たらい回しや待たせる対応（長い保留や電話に出ない）はなるべく避ける
- 聴くテクニックを使う



一旦、相手が冷静になる対応として有効

- 感情のコントロール
→感情的な言い返しを避ける



■ 対応ポイント

◇ タイプ別対処方法

① 理解してほしい、わかってほしい

傾向：
次々と話をする よく同意を求める

- 相槌とうなずきを使い、時々相手の言葉をくり返し、要約する
- 共感や肯定する言葉「よくわかります」「お察しします」等も入れる
- 大切な確認事項の内容であれば、必要に応じて質問をするのも効果的
→相手側でも、どんどん話が整理されていく

② 興奮状態

傾向：
怒鳴る 叫ぶ

- 相手は「真剣」に話をしていると受け止め、「はい」の相槌から入る
- 冷たい印象にならないように声のトーンに注意が必要
- 余計な一言を言わないように気を付ける

■対応ポイント

傾向：
冷静に淡々と話をする 同意を求める

③ 自分の望み通り・思い通りに進めてほしい

- しっかりとした印象で、相槌の「はい」を実践する
- 自信の無いモタモタした印象を抱かれてしまうとクレームが拡大する可能性がある
- テキパキとした印象でニーズ（要望）を把握する

傾向：
誠意を求める 遠回しの表現を使う
指摘事項に自信を持っている

④ 特別扱いしてほしい、認められたい

- 「ご指摘いただき助かります」「〇〇様のおかげ」
「今後の改善の参考にいたします」「おっしゃる通りです」等、
名前で呼びかけたり、相手のおかげで物事が少し進んだ印象を持ってもらう
対応がポイント

■ 対応ポイント

◇ 事象別対処方法

長時間対応
(電話を切らない)

- 対応できない理由を明確に説明し、膠着状態が一定の時間を超えた場合に再度理由を告げ電話を切る

くり返し何度も電話

- 対応できない理由を明確に説明する
- 収まらない場合は、同様の電話は止めるようはっきり伝える

暴言

- 怒鳴る
- 「バカアホ」などの屈辱的発言
- 人格の否定
- 名誉を棄損する発言

- 上位者に電話を交代する
- 執拗に発言してくる等の場合は、「そのようなご発言を繰り返されるようでしたら、申し訳ございませんがこちらからお電話を切らせて頂きます。」と告げ電話を切る

■対応ポイント

威嚇・脅迫

- 「SNSにあげる、〇春に言う、ネットに書き込む」等の脅し
- 「〇すぞ」といった脅迫的な発言や反社会的勢力との繋がりを仄めかす

- 毅然と冷静に対応する
- 場合によっては上位者に電話交代する
- 住所等を執拗に聞かれたり、「今から行く」と言われた場合は、複数人で対応する
- 場合によっては警備等で安全確保を優先する

権威

- 権威を振りかざし要求を通そうとする
- 土下座を強要したり、断っても特別扱いを要求

- 電話を上位者へ交代する
- 要求には応じず、余計な発言はしないよう注意する

■ 対応ポイント

セクシュアルハラスメント

性的な内容の発言や質問

- 「業務内容に関係の無い質問にはお答えいたしません。」とお断り
- 場合によっては、「業務内容に関係の無いお話ですので、電話を切らせて頂きます。」と伝え電話を切る
- 基本的に回答する必要は無い

暴力やSNS/インターネットでの誹謗中傷

- 電話対応においては発生する可能性が低いですが、事実が確認できた場合は、上位者へ電話を交代するもしくは内容を報告する事が必須である

■従業員の対応

◇対応時のメンタルコントロール

- 感情的（意地）になって電話を交代しない等、頑張りすぎない
注：消極的な印象や逃げ腰と受け取られる対応も同時に避ける
- 自分が全て悪い（過失がある）と思わない
- 執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない

◇従業員向けのケア

- 定期的な声かけや面談等で、必要に応じて従業員が話しやすい環境をつくり、話を聴く
- メンタル不調が認められる場合は、休養を指示するほか専門家への相談や医療機関の受診を促す