

「カスハラが増えている背景は。」

「些細なミスも許せず、客としての強い立場を利用して、店員を攻撃する人が増えている。過重労働やSNS（交流サイト）疲れなどによるストレスで人々から自制心が奪われ、怒りの沸点が高まっているのが最大の理由だ。」

従業員に執拗にクレームをつけたり、嫌がらせをしたりするカスタマーハラスメント（カスハラ）が深刻化している。カスハラを受けて心を病む従業員も多い。専門家に対処法を聞いた。

カスハラ どう対処

「百貨店で『お客様相談室長』としてクレームに対応していた。」

「相談室は販売員の教育も担当し、苦情そのものを減らすことを心がけていた。しかし初めからクレームをつけようとやってくる人もいる。多くのクレームに対応できる販売員もいるがそれでも『一筋縄ではいかない』と思うことはあるはず。そんなときは

日本に根強い『お客様第一主義』の考え方で、他人を思いやれない『不寛容社会の到来』が関係している」

「なぜエスカレートするのか。」

「最初は他の人も困っていると考え、正義感から苦情を言うケースが多い。しかしそうした客への対応を店側が誤

り、客の言うことを真剣に聞こうとしなかったり不用意な発言をしたりすると客が感情的になることがある。商品やサービスに対するクレームが人へのクレームに変わり、エスカレートしていく」

「担当者を替え、上司が改めて話を聞くなど組織的な対応が必要だ。ところが現場の



関西大学
社会学部教授

池内 裕美氏

いけうち・ひろみ 専門は消費者心理学。過剰な苦情行動など消費者の心の闇に光を当てる。

NO ハラ ス メ ン ト



苦情・クレーム対応
アドバイザー

関根 眞一氏

せきね・しんいち 西武百貨店の各店舗で苦情処理にあたる。退職後、苦情対応の専門家に。

「上司に相談します」と局面を変えることが肝心だ」

「不当な要求をされたら

『お答えしかねます』と毅然とした態度で言うべきと教わることもあるが、相手が悪質な人間なら強気に出ると逆に付け込んでくる。毅然とした態度に出ているのは、法律を熟知し、相手が何を言っても動ぜず的確に対応できる場合のみだ。販売員がそこまで対

応するのは難しいので、専門の部署に任せるべきだ」

「専門部署はどんな対応をとればいいのか。」

「裁判にかかる費用や日数まで把握する必要がある。悪意あるクレーマーは無理難題を言い、訴訟をほのめかす。訴訟は時間もお金もかかりませんが、お互いに得策ではないと思います」と言える

正義感からの苦情に善処

従業員はひたすら耐え、なかなか上司に報告しない傾向がある。上司から能力がないとみなされることを懸念しているからだ。その結果、従業員は気持ちが悪く黙って辞めてしまい、問題が表面化しないことが多い」

「企業は接客術など基本的な教育をしたうえで、クレームから社員を守る姿勢を明確に示し、マニュアルに従って対処する必要がある。体制が整った企業にはよい従業員が

定着し、結果的にクレームの少ない現場になり、それが消費者の利益にもつながる」

「業種・業態で基準は異なる。業界ごとにマニュアルが必要だ。例えば女性の多い現場だとセクハラやストーカーなどへの対策を視野に入れる。医療・介護の世界だと、1対1の対応だけではなく、家族とどう向き合うかといったマニュアルも必要だ」

中小小売店の場合、クレーム対応の専門部署がない場合が多い。そんな事業者のための保険が相次ぎ登場している。

損害保険ジャパンが18年に発売したのが「クレーム対応費用保険」。2月末現在で2700の事業所が加入している。クレーマーへの対応に困ったら「クレームコンシェル」が無料で相談を受け付ける。それでも解決しない場合は弁護士に依頼

弁護士費用カバーする保険も

「業種・業態で基準は異なる。業界ごとにマニュアルが必要だ。例えば女性の多い現場だとセクハラやストーカーなどへの対策を視野に入れる。医療・介護の世界だと、1対1の対応だけではなく、家族とどう向き合うかといったマニュアルも必要だ」

「無理難題なら『それはできません』ときっぱりと言い、脅迫めいた言葉には『今のお言葉は少し怖いですが』と、恐怖心を抱いたことを明らかにする必要がある」

「無理難題なら『それはできません』ときっぱりと言

「常習者は専門の部署が別室に招いて話を聞く。従業員にストレスを与えていることが明らかなら『こういうことは今後、一切やめていただきます』というべきだ。組織的な対応ができれば、悪質なクレームは減るはずだ」

専門部署は法律熟知を

生活

「常習者は専門の部署が別室に招いて話を聞く。従業員にストレスを与えていることが明らかなら『こういうことは今後、一切やめていただきます』というべきだ。組織的な対応ができれば、悪質なクレームは減るはずだ」