

ジュエリー販売における カスタマー・ハラスメント対応術 ～理不尽なクレームで困らない為に～

2022年2月17日
一般社団法人日本ジュエリー協会

人財教育アシスト 代表
クレームアドバイザー 山田 泰造

お客様から突然理不尽な要求をされると
どうしたら良いのか解らずパニック状態になってしまいます

これが カスタマー・ハラズメント です

事例を見ながら対応の仕方を習得しましょう

1. カスタマー・ハラスメントとは

【言葉の意味】

カスタマー ・ **ハラスメント**
(お客様) **(嫌がらせ)**

◎ お客様が 理不尽なクレームを言うてくる

1. カスタマー・ハラースメントとは

【クレームには3つの種類がある】

- ① 通常のクレーム（ホワイト）
- ② 悪質クレーム（ブラック）
- ③ **カスタマー・ハラースメント**（グレー）

ホワイトでもブラックでもないので、
対応の仕方が極めて困難！

カスハラの特徴

- ① 理不尽な要求をしてくる
- ② ばり雑言を発する
- ③ 権威的である
- ④ 威嚇・脅迫
- ⑤ 長時間拘束・頻回になる（エンドレス）

業務に大きな支障が生じ、ストレスが極限状態になる！

2. 被害はこんなに深刻です

- ① パニックが発生する
 - ② トラウマとなる
 - ③ うつになる
 - ④ PTSD（心的外傷後ストレス障害）
 - ⑤ 口コミでお客様を失う
 - ⑥ 監督官庁などへの通報により会社がダメージを受ける
- ◎通院 → 入院 → 退職 に至るケースが急増している

***カスハラでうつになると・・・後遺症が続く**

3.身近な事例と対応のポイント

身近な事例 1

<脅迫・暴力>

- ① 怒鳴り込み、おもちゃの刃物で脅された
- ② 商業施設の全体臨時閉館に怒り陳列ケースを蹴られた
- ③ クレーム対応中に大声を張り上げられた
- ④ リングの石が取れたと暴力団員等を連れてきて怒鳴られた
- ⑤ ネックレスのクレームで仕事を辞めるよう強要された
- ⑥ 頻繁に来店し、商品の文句を言い続けられた
- ⑦ お前はこの店のガン！ 他店へ行けと言われた

3.身近な事例と対応のポイント

身近な事例 2

<返金・弁済要求>

- ① 数十年前に購入した商品が壊れたと返金を要求された
- ② チェーン切れで何度も呼び出され無料で修理させられた
- ③ 数年前に購入した商品が変形したと商業施設へのクレームや「消費者センターに言うぞ」と脅され返品対応させられた
- ④ 換金しようとしたら、価値が低く「慰謝料払え」と怒鳴られた
- ⑤ お客様の思い込みで、あることないことを言われ返金要求精神的に追い込まれた

3.身近な事例と対応のポイント

身近な事例 3

<セクハラ>

- ① 身体を触られた 突然言い掛かりをつけて怒鳴られた
- ② 洋服の中を覗かれた
- ③ 話すことが目的で来店してくる
- ④ 交際の強要や執拗に住所を聞かれた
- ⑤ 怒鳴ったり物を投げられた
- ⑥ 高額商品購入の客が、毎日来店し気に入らないと怒鳴る
- ⑦ 飲酒して来店しセクハラ発言

3.身近な事例と対応のポイント

身近な事例 4

<掲示板・SNSなどへの書き込み>

- ① 破損や紛失を商品のせいになされた
- ② 「ツイッターに拡散するぞ」といわれた
- ③ 商業施設の掲示板へ身に覚えのない内容を書き込まれた

<その他>

- ・ 宗教団体への勧誘

3. 身近な事例と対応のポイント

<対応のポイント>

- ① 落ち着いて、相手に喋らせて**目的を見極める**
- ② **責任の有無と範囲**を確認する
- ③ 非が無い場合は**毅然とした対応に切り替える**
- ④ **業務に支障が出ている**事をはっきり伝える
- ⑤ **過剰対応**をしない
- ⑥ **張り紙**の抑止効果は大きい

過剰対応とは

- ・ 恐怖、煩わしさのために特別扱いをしてしまう
- ・ 失客を恐れて、特別扱いをしてしまう

◎ 執拗な要求には、**被害届**を勧める

カスハラが発生した場合の対応

「**病気になるしそう**」という言葉が急増している（依頼者の7割）

→ カスハラ対応により**精神的ダメージ**を受けているため！

- ・ 対応の仕方が解らず、動揺してしまう
- ・ **一人で背負って孤立してしまう**

◎ 精神的なダメージを回避しなければならない

サポート体制を整備する

- ① 大声が聞こえたら
- ② 5分以上拗れていたら
- ③ カスハラだと判ったら

4.知っておきたい 刑法の知識と安心材料<刑法の知識>

- ①大声を出して騒ぐ・・・ **威力業務妨害罪** (刑法234条 3年以下・50万円以下)
- ②風説の流布や偽計により
業務を妨害する・・・ **偽計業務妨害罪** (刑法233条 3年以下・50万円以下)
- ③謝罪や提案を無視して
執拗に繰り返す・・・ **脅 迫 罪** (刑法222条 2年以下・30万円以下)
- ④金品を脅し取る・・・ **恐 喝 罪** (刑法249条 10年以下)
- ⑤居座る **お引き取りを**・・・ **不 退 去 罪** (刑法130条 3年以下 10万円以下)
↑この一言が大事!
- ⑥土下座を強要する・・・ **強 要 罪** (刑法223条 3年以下)

刑法の知識により冷静な対応ができる

4.知っておきたい

刑法の知識と安心材料<安心材料>

- ① 防犯カメラの抑止効果は大きい
- ② ICレコーダーを活用する
- ③ 弁護士と言うフレーズを
- ④ 被害届の提出を勧める
- ⑤ 110番してください
- ⑥ 警察相談専用電話（#9110）の活用

—受講者からの質問—

○脅された時、警察は介入してくれますか？

心強い警察の呼びかけ…**理不尽な要求をされたら110番！**

○万能な一言は？

万能な一言は有りません 真摯に話を聞き、カスハラと判断したら
毅然とした対応に切り替える！

○スタッフ間で出来ること、スタッフ間での連携方法を知りたい

スタッフの連携は不可欠 複数で対応すればパニックにならない！

○商品や修理品などに対して理不尽な要求をされ、要求が通るまで帰ってくれない時の対応は？

○過去のカスハラ顧客の購入を拒否する方法は？

○精神的ダメージを受けないコツ、気持ちを引きずらないコツは？

通報・サポート体制を整備する！

☆ 対応スタッフを孤立させない事が最重要