

2023年7月18日

フィクション#2307

Title カスハラ対策（悪質クレーム対応）のポイント_03

Target カスハラする相手を納得させるために
頑張り過ぎないこと

ベストブレイン株式会社

お願い

まず、用語の使い方に関するお願いがあります。今回は、カスタマーハラスメントを悪質クレームと概ね同じ意味で使うこととした上で、資料では単に「カスハラ」と記すこととしました。その旨のご理解をお願いします。
その他、お願いしたいことは、これまでと変わりありません。

- ✓ この動画で取り上げるケースは、フィクションです。
- ✓ この動画は、以下の方々の視聴を想定しています。
 - ア 弊社からパスワードをお送りした方々
 - イ 上記アの方々が所属する会社・法人の方々
 - ウ 上記イの会社・法人のグループ会社、関連法人の方々
- ✓ 動画の複製はご遠慮くださるようお願いいたします。

解決を目指す問題

解決を目指す問題は、以下のふたつです。

i 一般的な問題	ii カスハラ対策固有の問題
<p>そもそも極めて難しい課題に頑張り過ぎることは、ストレスのもとです。</p> <p>あるいは能力以上に頑張らせることは、パワーハラメントにいう“過大な要求”を指摘されるおそれもあります。</p>	<p>カスハラする相手を納得させるために頑張り過ぎないことが大切です。</p> <p><u>しかし対応者はそれを知らないまま、その責任感ゆえに頑張り過ぎて、ストレスを肥大させ、あるいは事態を深刻化させてしまいます。</u></p>

課 目

課目 1 ゴールの選択

課目 2 対応のノウハウ

1 “あり得ない事実”を指摘してクレームを付ける相手

2 ことさら専門的な知識・用語をつかう相手

3 恫喝的な言質で要求を迫る相手

課目1 ゴールの選択

クレーム対応のゴールは、納得していただくことがベストです。しかし、カスハラする相手は、ストレスを発散させたい、特別扱いをさせたいなどの自分勝手に理不尽な目論見があります。こうした目論見を持つ相手に、カスハラの言動をやめることに納得してもらうよりも、カスハラの言動を諦めていただくことの方が簡単であるといえます。

納得してもらうためのノウハウ	諦めてもらうためのノウハウ
豊富な経験や知識、強いメンタルが必要です。そのノウハウは簡単に習得・実践できるものではないといえます。	実践も標準化も、納得させるノウハウに比べてはるかに簡単です。

課目2 ノウハウ

ケース1 “あり得ない事実”を指摘してクレームを付ける相手

客Xは、「先日購入した商品の返品に来た。購入時に返品できるかスタッフに確認した。そのスタッフは返品・返金できますと言った。レシートもいらないと言ったから、レシートは捨てた。とにかく返品するから返金して欲しい。スタッフの名前は忘れた」と申し出ました。そのお店のルールでは、レシートなしの返品・返金はいできないことになっています。このルールは、スタッフ全員が十分に理解し実践しています。そのため客Xに対応したスタッフAは、「この店で働くスタッフがそうした説明をするはずがない。“あり得ない”」と確信しました。

- このケースでは、① 対応に向けて注意したいこと、
② 対応のトーク についてお話しします。

① 対応に向け注意したいこと_01

悪意ある相手、カスハラする相手なのか、あるいは良いお客様なのかにかかわらず、*****
*****避けるべきです。

特に悪意ある相手、カスハラする相手には、*****
*****も注意すべきです。例えば、以下の
ように厳しく詰められます。「確かにレシートなしで返金
するとスタッフから聞いたんだ。それを言ったスタッフに
確認もしないのか。私を嘘つき呼ばわりするのか」あるい
は「その態度は何だ。確認もしないで客を疑っているの
か」。つまり、***がトリガーになり対応をさらに難しく
してしまいます。

① 対応に向け注意したいこと_02

“カスハラ”を疑う相手でも***として対応する

客XはスタッフAにとって“あり得ない理由”で対応を求めていることから、客Xには悪意や理不尽な目的をもってカスハラする相手の疑いがあります。しかし、***と決めつけて対応してはいけません。もし、それを決めつけて対応すれば、「私を悪質なクレーマーだと思っているのか。差別だ」などと詰められ、その後の対応を難しくします。差別的な接客だったとSNSで一方向的にアップされれば、ネット上で炎上するおそれもあります。事実、***対応がネットで炎上し全国的な不買運動に発展した前例もあります。こうしたことから、対応当初の段階ではあくまでもお客様として丁寧に対応する必要があります。

② 対応のトーク

スタッフA	レシートをお持ちでないのので、当店でお客様の購入履歴について確認をさせていただきます。数日お時間をいただくこととなりますが、結果は当店からご連絡いたします。については、お客様のお名前と連絡先、購入日時を教えてくださいませんか。
客X	今すぐ返金して欲しい。納得できない。 (友達に返金してくれた、差別するのか。)
スタッフA	***** ***** *****

ケース2 ことさら専門的な知識・用語を使う相手

ケース1の客Xは、確認の上、後日連絡するという店側の対応に納得しません。「今すぐ返金して欲しい。返金しなければ、消費者契約法違反あるいは特商法違反になる。消費者契約法を知っていれば、返金しなければならないことも理解できるはずだ。とにかく返金しろ。」と言って返金を迫ります。

- このケースでも、① 対応に向けて注意したいこと、
② 対応のトーク についてお話しします。

① 対応に向け注意したいこと

質問に***、***を避ける

悪意ある相手、カスハラする相手が専門的な知識をひけらかしたり、法律用語等の専門用語をことさら使うのは、自分自身の権威を誇張し、対応者にプレッシャーをかけるためです。また、専門用語を使った***すれば、***という目論見もあります。

たとえ対応者に相応の知識があり相手を論破できる自信があったとしても、***回答することは避けるべきです。その理由は、相手が感情的になるおそれ、屁理屈や独自の解釈をもってさらに不毛な議論を仕掛けてくるおそれがあるからです。つまり無駄な対応時間が増え、事態を深刻化させるおそれがあるのです。

② 対応のトーク

スタッフA	消費者契約法違反のご指摘ですので、事実関係を確認した上で、法律に詳しい者から改めてご説明をさせていただきます。については、お客様のお名前と連絡先、購入日を教えてくださいませんか。
客X	<i>消費者契約法は接客をする上で重要な法律だ。それを知らないのはおかしい、納得できない。今すぐ返金して欲しい。</i>
スタッフA	

ケース3 恫喝的な言質で要求を迫る相手

ケース1の客Xは、納得せずに「消費者庁に消費者契約法違反を通報する。SNSでネットにアップする。返金しないことは、コンプライアンス違反ばかりでなく、差別的な扱いだ。必ず炎上する。それでもいいのか」などと大声で怒鳴り始めました。

このケースでも、① 対応に向けて注意したいこと、
② 対応のトーク についてお話しします。

① 対応に向け注意したいこと_01

恫喝に屈しない

ここにいう恫喝に屈しないとは、恫喝する相手に毅然とした態度で対応し要求を明確に拒否することではありません。相手に“恫喝が通じない”と思わせることです。それは難しいことではありません。後にお話しする“一言”を相手に告げることで足ります。

① 対応に向け注意したいこと_02

****を言わない

ここにいう****こととは、2種類あります。
ひとつは、「（そういうことをお客様にされたら）****
**」です。こうしたことを言うと、相手をさらに調子づかせるおそれがあります。つまり恫喝のエスカレートにつながります。

もうひとつは「*****」など「****」と解釈され、相手の感情を刺激する言質です。

② 対応のトーク

客X	消費者庁に消費者契約法違反を通報する。 SNSでネットにアップする！返金しないことは、コンプライアンス違反ばかりでなく、差別的な扱いだ！必ず炎上する。それでもいいのか！？
スタッフA	*****
客X	仕方ないとは、非を認めたから通報してもよい、という意味だな。
スタッフA	***** ***** *****

終わりに_01

ノウハウの特長

納得してもらおうことに頑張り過ぎないこと、それを実践するためのノウハウは、難しいことではありません。実践も標準化も難しいものではなく、効果も期待できます。しかし、あまり知られていないようです。こうした特長からも優先したい取組みといえます。

終わりに_02

第一線の実情と工夫

第一線は、人手不足でスタッフが流動的かも知れません、あるいは研修やトレーニングの時間が十分に取れないかも知れません。こうした実情では、対応のノウハウを第一線に落とし込むための工夫（標準化の工夫）が大切になります。この工夫には、対応トークが列記され、メモとしても活用できる携帯マニュアルをスタッフに配付するなど実に様々なものがあります。こうした様々な工夫を知り、自社にマッチさせ取り組んでいくことが大切になります。

END

今回のテーマに関するご質問または今後のテーマに関するご要望は、ホームページの問合せフォームか担当のコンサルタントにメール等でお願ひします。