



カスタマーハラスメント ～外部相談窓口の役割～

ダイヤル・サービス株式会社
EAP・ハラスメントチーム
チーム長 鈴木里枝

本日は弊社相談窓口に入ってくるカスタマーハラスメントに関する相談について、実際の相談事例を紹介し、企業の対策作りに役立てていただきたいと思います。

1、対策を行う意義

昨今、カスタマーハラスメントへの関心が日々高まっていることを実感していきまして、カスタマーハラスメントに関する相談が増加していますし、企業様側からもその対応方法を検討したいとの声が増えてきている状況です。弊社では法律に関するご相談は法律事務所に対応をお願いし、被害者本人のケアを行っていますが、以前、まだカスタマーハラスメントという言葉がまだ浸透していない頃に、私自身が実際に激しいクレームを受けた経験がありました。対応する際には強いストレスを感じ、対応に苦慮したのですが、ふとしたきっかけで状況を客観的に捉えることができ、気持ちが切り替わって対応を続けられたというものです。その時感じたのが、相手に先入観を持って対応してはいけないということ、そして組織として統一された対応をしなければいけないということです。この経験からもカスタマーハラスメントに対して、企業としての対策が必要だと強く感じています。

2、相談の現場から

弊社相談窓口実際に入るカスタマーハラスメントの相談は大きく 2 つのパターンに分けることができます。

■相談者自身がお客様との関係に悩んでいるケース

例えば接客業やコールセンターなど直接消費者と接する業務に従事されている方々からの相談では、脅迫のような言動や、大声を出されたり、机や椅子をたたいたりされたことに恐怖を感じ、ちょっとした物音に反応してしまったり、外出するのが怖い、眠れないといった日常生活に影響が出てしまった場合があります。弊社相談員も「死ね」「バカ」など罵詈雑言を浴びせられる時があり、電話での直接対応をする際に従業員を守るためにも、現場に任せるというのではなく、組織として対策を立てる必要があると感じます。

■現場の上司が対応してくれなかったケース

カスタマーハラスメントを受けた際、現場の上司に相談したのに、何も対応してもらえなかったことに不満を訴えるケースも多く発生しています。女性の営業職員の方が、客先でセクハラを受け、男性上司に相談したところ、「そのくらいは…」と何も対応してもらえなかったという場合では、カスタマーハラスメントを受けた上にパワハラ・セクハラまで受けてしまうという 2 重に被害にあってしまうという状況がありました。女性は比較的ハラスメントを受けやすい立場にあることを理解したうえで、毅然とした対応を取り、従業員を守るといった姿勢が求められます。ただ、「毅然」とした態度を取る際の「線引き」、どこまでが我慢するレベルで、どこからがカスハラなのかの基準を明確にし、世代間・男女間で差が出ないように周知・運営する必要性を感じます。

3、対策について

弊社のようなホットライン窓口を設置していたり、ガイドラインやエスカレーションルールなどを設定したとしても、適切に利用されていないと従業員を守ることができません。何がカスハラか、会社はどのように守ってくれるのか、これらを明確にし、従業員に周知する必要性を強く感じます。島田様の講演で「おたがいさま宣言」というのがあったと思いますが、場合によっては従業員だけではなく、お客様や取引先にまで、その宣言を周知していく必要があると思います。会社としてカスハラの基準を設定し、お客様や取引先を加害者にならないためにも、内部だけではなく外に向かって発信することは重要です。

基準作りのために、弊社では本日のようなセミナーや交流会なども開催していますので、ぜひ活用いただいて、社会全体で解決する環境を作っていければと思います。