

『現場責任者のための「悪質クレーム」対応実務ハンドブック
～カスタマーハラスメント対策の手引き～』を編著
-厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に対応-

公益社団法人消費者関連専門家会議（通称・ACAP＝ エイキャップ、所在地：東京都新宿区、理事長：村井正素）では、このたび、『現場責任者のための「悪質クレーム」対応実務ハンドブック ～カスタマーハラスメント対策の手引き～』を編著し、株式会社PHP研究所（所在地：京都市南区・代表取締役社長：瀬津要）より発行いたしました。

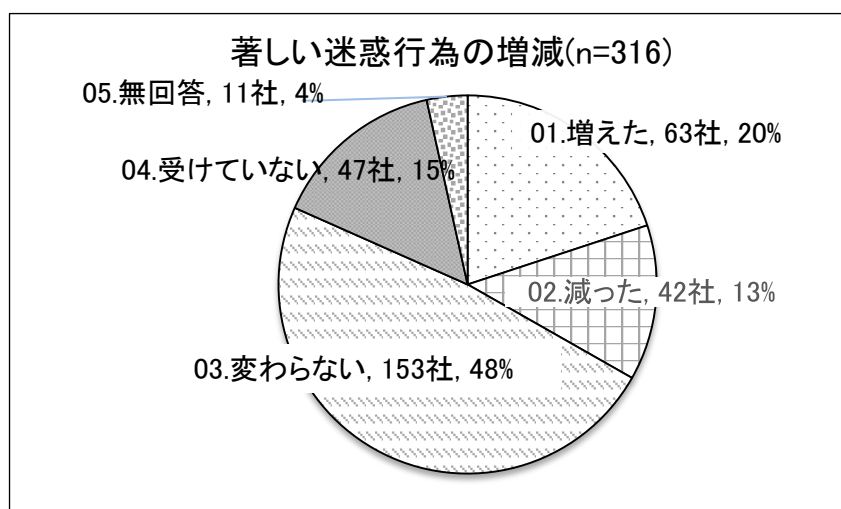
本書は、厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に沿って、悪質クレームに対して現場責任者が果たすべき具体的な役割を記した実践的手引書です。悪質クレームを類型化し、悪質クレームに対する現場責任者の姿勢や役割を学ぶ「基本編」と、実際に発生した50の事例について対応話法や対応術を学ぶ「事例編」で構成され、悪質クレーム対応に悩む企業の現場責任者の方々に役立つ内容となっています。書籍の詳細は、ACAPホームページ下記URLよりご覧ください。

<https://www.acap.or.jp/activity/books/customer-harassment/>

1. 書籍発行の経緯

近年、お客様から企業に対する暴言・威嚇・不当要求など「著しい迷惑行為」、「悪質クレーム」といわれる行為を受け、精神的に被害をうける従業員や、対応に苦慮する企業が増えています。

2021年9月～10月に、当会の会員企業525社を対象に行った「[企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書2021](#)」*1によると、社会通念を逸脱した「著しい迷惑行為」を受けた経験のある企業は8割を超えており、「前年に比べて「増えた」が63社(20%)、「変わらない」が153社(48%)でした。



さらに、このような迷惑行為を「カスタマーハラスメント」ととらえ、対策の必要性を訴える声が大きくなり、本年2月に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表するなど、社会的な関心も高まってきています。企業にとって、「悪質クレーム」対応は、お客様対応の観点のみならず、危機管理や、従業員が安全に働く環境を整える意味からも重要性を増しています。

「悪質クレーム」への対応は、個人の判断にもとづくものではなく、組織のルールに則って対応することが必要です。そのためには、企業として「悪質クレーム」の定義や判断基準、対応方針、現場責任者の具体的な対策などが盛

り込まれたマニュアルの作成が求められます。

先の調査では、「著しい迷惑行為」に関する基準や対応方針・マニュアルを作成している企業は132社(42%)。検討中の68社(22%)、作成していない 105 社(33%)を合わせると半数以上がマニュアルを作成していない状況でした。

そこでACAPでは、「悪質クレーム」への対応方針、基準、マニュアルづくりの一助にさせていただきたく、昨年 12 月にプロジェクトチームを立ち上げ、ACAPに所属し、多くの「悪質クレーム」の対応経験がある現役のお客様対応部門の責任者 20 人が、株式会社PHP研究所のご協力のもと、本書を執筆しました。

*1 「企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書 2021」 https://www.acap.or.jp/research/surveyreport_2021/

2. 書籍の概要

【本書の5大特長】

- ①ACAP に所属する 20 名の現役お客様対応部門の責任者がプロジェクトを結成し、共同執筆。各社の豊富な対応経験に裏付けられた実践的なガイドラインとなる1冊。
- ②厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に対応し、独自に「悪質クレーム」を14類型に分類して、具体的な対応方法を詳説。
- ③それぞれの悪質クレームに対して、現場で対応する際の判断基準を明示
- ④事例編では、実際に発生した50の悪質クレーム事例をどの業種・業態でも活用可能なように再編集して平準化。
- ⑤事例編には、対応の目安となる「対応話法」や「対応術」などを各事例に例示。

【内容】

- | | | |
|-----|-------|-------------------|
| 基本編 | 第1章 | :悪質クレームが増える背景 |
| | 第2章 | :悪質クレームの定義と類型別判断 |
| | 第3章 | :類型別・悪質クレームへの対応基準 |
| | 第4章 | :現場責任者の役割 |
| | 第5章 | :現場責任者の未然防止・緩和策 |
| 事例編 | 事例に学ぶ | 悪質クレームへの対応策 |

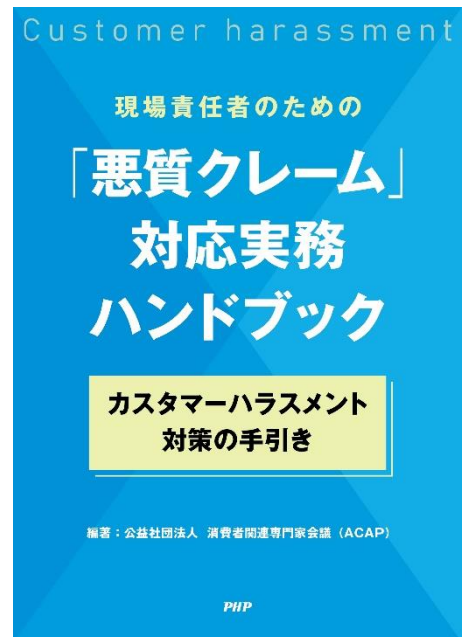
- 編著者 :公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)
- 発行 :株式会社 PHP 研究所
- 仕様 :A5判並製、192ページ、本文モノクロ
- 価格 :1,980 円(消費税込み、送料別)
- 注文方法 :株式会社 PHP 研究所の下記サイトからお申込みください。

<https://www.php.co.jp/claimhandbook/>

お問い合わせ先: PHP 研究所企画普及部

担当:茂原(もはら) 03-3520-9631

※ACAPおよび一般の書店では販売しておりません。



以上

◆本件に関するお問い合わせ先

※書籍の表紙をご掲載いただける場合には画像をお送りいたします。下記までご一報願います。

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

事務局担当:曾良(かつら) メールアドレス:acap@acap.jp 電話:03-3353-4999

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者と構成する組織として、1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。英文表記のthe Association of Consumer Affairs Professionalsの頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 648名(507社)。全会員数777名 (2022年7月20日現在)
理事長	村井 正素 (むらい まさし) 住友生命保険相互会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 明治大学経営学部 特任教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900