

# クレーム対応 カスタマーハラスメント対応

---

基本を理解し個人を守る編

## 求められる3つのスキル

限定謝罪をする

最後まで聴く

実情と感情は分ける

## 考えて共有してみましよう

実際に職場で起こったカスハラと思われる事例

対応の難しい（もしくは難しかった）お客さまの事例

## クレーム対応

### 1. お詫びする

企業として問題の**事実**を**限定謝罪**

## カスタマーハラスメント対応

### 公然と土下座の要求

### 長時間居続ける

- ・危険ではないか
- ・巧妙ではないか
- ・反復ではないか

# カスタマーハラスメント対応

法律を理解する

- ・ 脅迫罪
- ・ 強要罪
- ・ 恐喝罪
- ・ 威力業務妨害罪
- ・ 偽計業務妨害罪
- ・ 不退去罪