カスタマーハラスメントに該当するかについては以下の手順に従って判断します。

事業所様名称等
入力スペース

お客様からのお申し出

緊急時

身の危険を感じたら

- 凶器所持
- 暴力
- 脅迫

警察に通報

管理・監督者等に報告

連絡先: ご連絡先記入欄

聴き取り・事実関係の確認

詳細は裏面参照

要求の内容は不当であるか、ないか?

不当ではない ↓

要求の方法は不当であるか、ないか?

不当ではない ↓

正当な要求であるため真摯に対応

最初は正当な要求であっても、時間の経過とともに要求内容や方法がエスカレートした場合はカスタマーハラスメントに該当するおそれがあります

エスカレートした場合 → カスタマーハラスメントに該当する行為として対応

不当である → カスタマーハラスメントに該当する行為として対応

不当である ↓

丁寧に説明

- ご理解・納得される(終了)
- 要求や主張を継続する場合 ↓

カスタマーハラスメントに該当する行為として対応

カスタマーハラスメントに該当すると思われる場合は、管理・監督者等に「報告・相談」する

連絡先: ご連絡先記入欄

聴き取り・事実関係の確認ポイント

事業所様名称等
入力スペース

ポイント1 はじめが肝心! 確実な受付

ポイント2 まずは冷静に 3つのことを実行する

ポイント3 お客さまの「話」に 着目する

初期対応（1回30分程度）

1回の対応で解決しようとしない お詫びの言葉でスタート》お礼の言葉を述べる

❶受付のポイント

自分の表情や態度に気を配る
どんなお客さまに対しても誠実な表情、態度で接する

自分の「話すスピード」に注意する
お客さまが感情的になっている場合、自分の話すスピードを落として受け答えをすることを心がける

「説明している＝伝わっている」ではない
「自分の説明が分かりにくいものになっていないか」、「きちんと伝わっているか」を見返す

❷申し出の内容を把握

❸話の要素

お客さまの話は4つの要素から成り立つ。
それぞれの特性を聞きわけて、返答を選ぶ。

- **事実** 何が起こったのか?
- **不満** 何に対して不満なのか?
- **意見** 何を訴えたいのか?
- **要求** 何をして欲しいのか?

場合によっては110番通報

時間拘束型	リピート型	暴言型	暴力型
威嚇·脅迫型	権威型	店舗外拘束型	
SNS上での誹謗中傷型	セクハラ型		