

カスタマーハラスメント防止の実践

2026年9月9日

市民生活協同組合ならコープ
コンプライアス経営推進室 山本佳弘

本日のアウトライン

1. ならコープについて
2. 取組みの背景
3. 取組み内容
4. 事例
5. 今後の課題

市民生活協同組合 ならコープ

ならコープについて

1974年創立

奈良県全域が活動エリア

組合員数 27万8,685人(加入率49.7%)(2026年3月31日現在)

供給高 403億1,656万円

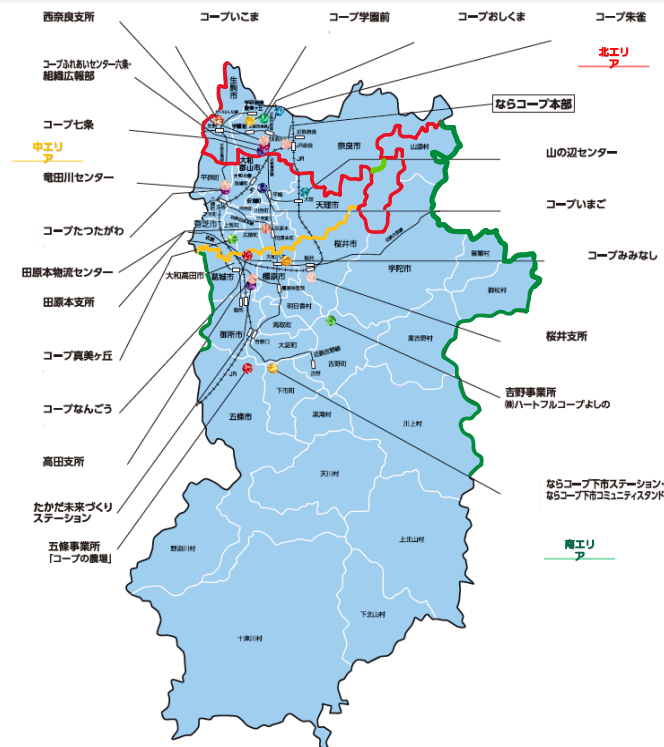
(無店舗事業:287億1,846万円・店舗事業:104億840万円)

出資金:111億9,603万円

北エリア: 奈良市、生駒市をエリアとし、5つの店舗と2つの配送事業所(支所・センター)、1つの地域拠点を配置。

中エリア: 大和郡山市、天理市、香芝市と11の町をエリアとし、3つの店舗と2つの配送事業所(支所・センター)、物流センターを配置。

南エリア: 橿原市、桜井市、大和高田市、葛城市、宇陀市、御所市、五條市の7市と、16の町村をエリアとし、2つの店舗と2つの配送事業所(支所)、4つの地域拠点を配置。



◆利用者 *概算です

店舗：約93,100人/週 約13,300人/1日

配送：約88,219人/週 約17,644人/1日

合計(延人数)：約 181,319人/週 約 30,944人/1日

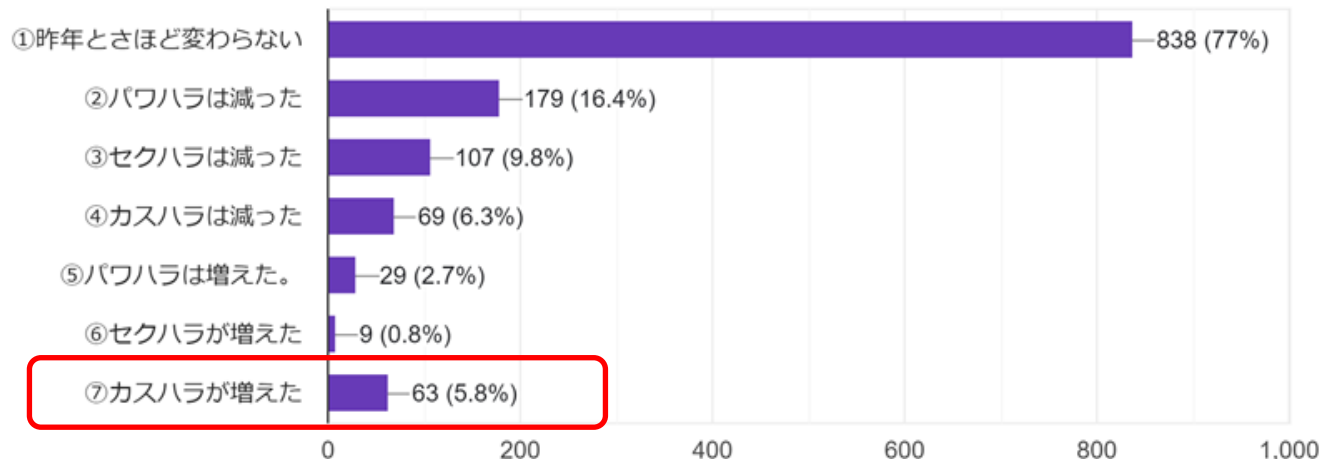
取組みの背景（きっかけ）

職員の声 2024年度ハラスメントアンケート

➡ハラスメント及び日常のコンプライアンス推進状況の実態を浮きぼりにすると共に、今後のハラスメント防止の施策立案のために実施。

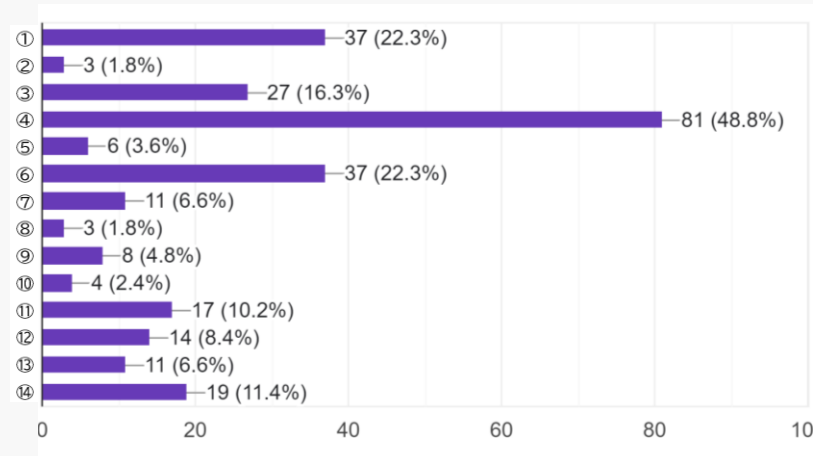
対象者：1,436名、回答件数：1,121件、回答率：78.1%

（質問24：昨年と比べ「パワハラ」「セクハラ」「カスハラ」行為は減少したと感じたか。



カスハラの実態及び被害件数

→ 圧倒的に多いのが、「威圧的な言動」、「繰り返される執拗な言動」



- ① 答えたくない
- ② 身体的な攻撃（殴る、蹴る、叩く等、物をたたく・蹴るも含む）
- ③ 精神的な攻撃（「頭が悪い」「性格が悪い」「育ちが悪い」「太っている」「背が低い」「あほ・バカ・死ね」）
- ④ 威圧的な言動（厳しい叱責を繰り返す、大声を出す、怒鳴り散らす、叫ばれる）
- ⑤ 土下座の要求
- ⑥ 繰り返される・執拗な言動（度重なる電話・メール、同じ質問を繰り返し、対応にミスが出たところで攻め立てる行為、こちらの話を受け入れず、一方的な言動を繰り返す行為）
- ⑦ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁：30分以上にわたり居座る、帰ってくれない、帰してくれない）
- ⑧ 差別的な言動（特定の人種、国籍、性別に対する侮辱的言動、女のくせに、オカマ、ホモ等、〇〇人）
- ⑨ 性的な言動（性的な冗談やからかい・質問、身体接触された、性的関係を要求・強要）
- ⑩ 職員個人への攻撃・要求（つきまとい、待ち伏せ、職員を無断での撮影、手紙を渡す）
- ⑪ 妥当性を欠いた商品の要求
- ⑫ 妥当性を欠いた金銭補償の要求
- ⑬ 謝罪の要求（土下座除く 些細なことで謝罪を要求（謝罪するまで許さない）
- ⑭ どれも当てはまらない・その他

この現状(カスハラ被害)のリスク

1.モチベーション低下

ストレス、不安感、恐怖心 ➡ 労働環境の悪化

2.安全配慮義務違反

不安な労働環境に対して、適切な処置を怠ると…

- 損害賠償請求：従業員が精神的または身体的なダメージを受けた場合、組織(企業)は損害賠償責任を問われる。
- 労災認定：カスハラが原因で従業員が労災認定を受けた場合、組織(企業)の管理体制や職場環境に対する社会的な批判が高まる。
- 離職率の上昇：カスハラを放置することで、従業員の不満が高まり、離職率が上昇する可能性。
- 評判の低下：カスハラ事案が露出した場合、組織(企業)の評判が低下し、顧客や取引先からの信頼を失う。

この現状から実施したこと

1. 知識保有

ならこーぷでは、毎年のコンプライアンス学習のための教材として「しごとテキスト」を発刊し、コンプライアンス推進やハラスメント防止の学習を実施しています。
2024年度発刊のしごとテキスト2024に初めてカスタマーハラスメントについて掲載しました。

「正しく対応するためには、正しく知る」

この視点で職員の知識保有を開始。

5. カスタマーハラスメント（カスハラ）について

（1）カスハラとは（カスハラと一般的なクレームの違い）

①カスハラの定義（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より）

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会生活上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの
顧客や取引先から受けたクレームなどのうち、不当なものや業務を妨害するほど悪質なものがカスハラにあたるということです。よって、顧客からのクレームとカスハラを混同しないようにしましょう。

②カスハラ行為の具体例（以下の言動がカスハラに該当します）＞

顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例
1) 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
2) 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容と関係が薄い場合
「要求を実現するための手段・態様が社会生活上不相当な言動」の例
（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）
3) 身体的な攻撃（暴行、傷害） 4) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
5) 威圧的な言動（大声で怒鳴る、物をたたく、蹴る） 6) 土下座の要求
7) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動 8) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
9) 差別的な言動 10) 性的な言動 11) 従業員個人への攻撃、要求
（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
12) 商品交換の要求 13) 金銭補償の要求 14) 謝罪の要求（土下座を除く）

（2）カスハラにあった場合

（厚生労働省カスタマーハラスメント対策リーフレット、店舗帳 ならこーぷのカスハラ対応基準より）

① カスタマーハラスメントの初期対応

（発展させないためのステップ）

ステップ1	対象を明確にして判断する ・対象を明確にした上で（例：不快感を抱かせたことに対して） 定期的に判断する 。 ・ 正確に状況が把握できない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断した時に、過失の程度に応じた判断をする。
ステップ2	状況を正確に把握する ・顧客等が主張する 内容を正確に把握する。反論はせず、まずはひと通り事情を確認する。 ・不明瞭な点や不足情報があれば 追加で確認し、把握し、わかれば正しい情報を提供する
ステップ3	現場監督者（一次対応担当者）または現場窓口に情報共有する ・顧客等から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有する。 ・正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ事実確認を時系列で整理して報告する。

（発展させないための対応）

現場での対応	・場所変え、複数で対応する。 ・相手が感情的になっても、丁寧な話し方で冷静に対応する ・詳細な情報を確認し、メモをとって要点を確認する。 ・議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。 ・その場しのぎの回答はしない。 ・後で確認して回答するなど 冷静な期間を設ける 。
電話での対応	・録音できるようにする。・メモをとりながら話を聞き、復述して確認する。 ・第一受話者が責任を持ち、問い合わせてきた側のたらい回しをしない。

この現状から実施したこと

2.階層別コンプライアンス研修

- ・ 職員の安全を守るために、まずは不特定多数の来店者と接する店舗管理者を対象に研修をスタート。
- ・ ただし、カスハラ対応のためには、クレーム・苦情対応の基本を習得する必要があると判断。
- ・ 研修テーマとしては、クレーム・苦情対応から始め、最終的にカスハラについて学ぶ場とした。

<これまでの参加階層>

- 店舗管理者（店長、副店長）、サービスコーナー・チェッカー担当者
- 支所(配送センター)管理者（支所長、副支所長）、
グループリーダー（ならコープでは管理職補佐、配送担当者の上司）
チーフ（配送グループのリーダーを補佐する役割）
- 本部職員：人事総務部定時職員(代表電話の受電)、
コールセンター管理者

93人が受講

この現状から実施したこと

2.階層別コンプライアンス研修 ②

受講してわかったこと（参加者アンケート等をA Iで分析）

*自由記述は1人の回答に複数テーマが含まれるため、構成率の合計は100%を超えます

まとめたテーマ	件数	構成率	主な内容
相手の話をしっかり聞く・傾聴する	約25件	34.2%	まず聞く、最後まで聞く、初期対応として話を聞く、相手の言い分を受け止める
相手の背景・状況・気持ちを理解する	約20件	27.4%	背景や経緯を知る、何に不満があるか理解する、相手の立場に立つ、状況を想像する
相手に寄り添い、誠意をもって対応する	約15件	20.5%	寄り添う、真摯に対応する、誠心誠意対応する、気持ちに沿う対応をする
断る勇気・できることとできないことを明確にする	約10件	13.7%	きっぱり断る、理不尽な要求は断る、線引きをする、できないことをはっきり示す
言葉遣い・語彙力・クッション言葉を意識する	約10件	13.7%	言い回しに気をつける、語彙を増やす、お詫びの言葉を使い分ける、接遇用語を使う
冷静に対応する・感情的にならない	約8件	11.0%	自分が冷静になる、感情に引きずられない、落ち着いて対応する
初期対応を誤らない	約8件	11.0%	最初の対応が重要、一次対応で防ぐ、最初に話を聞く、初動で方向づける
クレームの背景や前段階を見極める	約8件	11.0%	その場だけでなく過去の不満もある、何度も我慢している可能性、前段階の不満を探る
クレームをすみ分ける・正当な意見も大切に	約4件	5.5%	全てが悪質ではない、正当な要望は改善につなげる、見極めが必要
事例共有・知識整理・準備をして備える	約4件	5.5%	事例共有、引き継ぎ、言い方の引き出し、回答の曖昧さをなくす

この現状から実施したこと

2.階層別コンプライアンス研修 ③

この間、実態を知るために実施してきた「コンプライアンスチェックアンケート」「ハラスメントアンケート」では、カスタマーハラスメント(カスハラ)による悩みや被害(軽微なもの)を訴える回答が多くありました。

よって、ハラスメント防止の項にカスタマーハラスメントを理解することをすすめてきましたが、カスハラは職員が被害者であり、行為を抑制する学習は意味を成さないと考えていました。

しかし、「カスタマーハラスメント対応・防止研修」のまとめからは、「組合員をカスハラの加害者にさせない」視点を持って、「傾聴」＋「背景理解」＋「寄り添い」が一体の考え方として何度も出てきています。

つまり、単に“話を聞く”だけでなく、相手の怒りや不満が生まれた事情まで含めて受け止めるという意見が中心ということです。

この現状から実施したこと

3. カスタマーハラスメント対応方針の作成

企業(組織)によるカスタマーハラスメントへの対応は法整備され、「義務」となりました。

1. **基本方針の明文化**: 「カスハラを許容しない」姿勢を就業規則や社内ハンドブックに明記し、ポスターやウェブで周知することで、従業員に組織として守る姿勢を伝えます。
2. **相談窓口の設置**: 社内や外部相談窓口を明確にし、相談者のプライバシー保護や報復防止の制度を整備します。
3. **対応マニュアルの作成**: 誰がどのように対応するかを事前にマニュアル化し、現場責任者や店舗管理者に配布。初期対応の手順を明確にします。
4. **教育・研修の実施**: 従業員に対してカスハラの定義や対応方法を教育し、現場での実効性を高めます。

この現状から実施したこと

3. カスタマーハラスメント対応方針の作成と具体化

1. 基本方針の明文化：「カスハラを許容しない」姿勢を就業規則や社内ハンドブックに明記し、ポスターやウェブで周知することで、従業員に組織として守る姿勢を伝えます

カスタマーハラスメント対応方針

ならコープグループ「カスタマーハラスメント対応方針」

「生活協同組合」は、くらしの向上を目指す人々が自主自発的に集まり、出資して事業を運営する非営利で相互扶助のための組織です。

組合員は一般の顧客とは異なり、協同組合の構成員であり、協同組合事業の利用者であると同時に、出資者でもあり経営者です。協同組合の事業は、組合員のニーズや願いを実現するためにおこなうものであり、そのためには組合員一人ひとりの声に真摯に耳を傾け、貴重な助言として向き合う必要があります。よって、組合員が協同組合に声を発することは当然の権利と言えます。ならコープは事業と運動を通じ、地域の人々のくらしと文化に貢献することを目的に、食品を中心とした商品の供給、共済、サービスの事業、組合員活動などをおこなっています。それらを推進するために、今後も組合員のご意見やご要望に真摯に耳を傾け、商品やサービス等の改善に努めるとともに、組合員の願いを実現するためには、ならコープグループで働くすべての役職員の人権を尊重し、心身ともに健康で安心して働き続けられる職場環境をつくる責任があると考え、この度「カスタマーハラスメント対応方針」を策定致しました。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

対象となる行為

「顧客等の要求の内容が妥当性に欠く場合」の例

- ・〇ならコープグループの提供する商品やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・〇要求の内容が、ならコープグループの提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
例：制度上対応できないことへの要求、雑癖をつけ代金の返還要求
商品が問題なく機能しているにもかかわらず、無料で交換や返金を要求する
就業者が販売した商品とは関係のない私物の故障等について賠償を要求すること
不合理又は過剰なサービスの提供の要求

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- ・〇身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・〇精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・〇威圧的な言動
- ・〇土下座の要求
- ・〇威嚇的（繰り返される）言動（しつこい）言動
- ・〇威嚇的（繰り返される）言動（しつこい）言動
- ・〇威嚇的（繰り返される）言動（しつこい）言動
- ・〇威嚇的（繰り返される）言動（しつこい）言動

- ・〇性的な言動
- ・〇ならコープグループ、役職社員の信用を破壊させる内容、職員の個人情報のSNS等への投稿
- ・〇役職社員個人への攻撃、要求

「要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの」の例

- ・〇その他、他の組合員への迷惑的行為、不当な商品交換・金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座を除く）

以上の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。また、ならコープグループが悪質と判断した場合には、外部機関（例：警察、弁護士）等に連絡のうえ、適切に対処します。

ならコープグループ組織内の対応

- ・(1)カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法だけでなく、苦情対応を含め、定期的な役職社員教育や研修を実施します。
- ・(2)カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定及び体制を整備します。
- ・(3)カスタマーハラスメントから役職社員を守るため、発生時に迅速かつ適切な対応がとれるよう相談窓口の設置、対応体制を構築します。また、より適切な対応のため、警察や弁護士等とも連携します。
- ・(4)カスタマーハラスメントを受けた役職社員の精神面へのメンタルケア体制を整備します。
- ・(5)実際に起きた事例を組織内で共有します。
- ・(6)カスタマーハラスメント発生防止もしくは低減に向けた取り組みを実施します。

組合員やお取引先等への対応

- ・(1)ならコープグループは、これからも組合員皆様の声を大切にし、よりよいサービスの提供に努めます。また、組合員様との間でトラブルが発生しても、合理的な解決に向けて理性的な話し合いをおこない、より良い関係の構築に努めます。
- ・(2)しかし、万一、ならコープグループとしてカスタマーハラスメントと判断した場合は対応を打ち切り、今後のサービスや事業、活動のご利用、お取引をお断りさせていただく場合があります。
- ・(3)更に、状況によっては、警察や弁護士と連携し、適切な対応をさせていただく場合もございます。

組合員やお取引先等へのお願い

これからも、組合員皆様のお声に真摯に耳を傾け、よりよい商品、品質の高いサービスを提供し、暮らしのお役立ちやお取引先との良好な関係づくりに繋げて参ります。しかしながら、万一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応致します。

ならコープホームページで公開しています

この現状から実施したこと

3. カスタマーハラスメント対応方針の具体化

1. 基本方針の明文化：「カスハラを許容しない」姿勢を就業規則や社内ハンドブックに明記し、ポスターやウェブで周知することで、従業員に組織として守る姿勢を伝えます

ご来店の組合員様にお願い申し上げます。

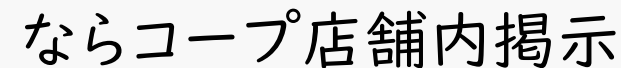
ならコープでは、ご来店すべての方々に快適なお買い物をしていただくため、職員が安心して安全に働ける環境づくりに取り組んでおります。

職員への社会通念上 不相当な暴言・理不尽な要求・長時間拘束などの著しい迷惑行為に対しては厳正な対応をとらせていただく場合がございます。

皆様が安心してお買い物をお楽しみいただけるよう、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

ならコープ店舗で、定期的な店内放送を実施

1. 基本方針の明文化：「カスハラを許容しない」姿勢を就業規則や社内ハンドブックに明記し、ポスターやウェブで周知することで、従業員に組織として守る姿勢を伝えます



この現状から実施したこと

3. カスタマーハラスメント対応方針の具体化

2. 相談窓口の設置: 社内や外部相談窓口を明確にし、相談者のプライバシー保護や報復防止の制度を整備します。

相談窓口機能としてヘルプライン運用管理規程を設定し、運用しています。

＊規程では、ヘルプラインは独立性が担保されており、どこからも干渉を受けず、状況に応じた相談者の氏名を明かさない判断も認められています。相談者の保護は最優先事項です。

職員には、年次のしごとテキスト学習会でヘルプラインの周知を図っています。

ヘルプライン（相談窓口）について （管轄：コンプライアンス経営推進室）

法令や倫理に違反する行為を未然に防ぐことを目的としてヘルプライン（相談窓口）をならコーポグループ内部、及び弁護士との協力を得た外部に開設しています。

ハラスメントやルール違反、コンプライアンス違反かもしれないと思ったら、まずは勇気を出して職場の上司に報告し問題を解決しましょう（特に慣例に流れるのは危険です）。上司への相談が難しい場合や誰にも相談できないときは、気軽にヘルプライン相談窓口までご連絡ください。



ヘルプライン（相談窓口）ルール（ヘルプライン運用管理規程より）

- 相談内容については相談者の秘密の遵守とプライバシーに配慮し、誠実に最善を尽くして対応します。また、調査にあたって相談者だけでなく、調査協力者、調査対象者が特定されないような方法で実施します。
- 内部・外部相談窓口では匿名での相談も可能です。ただし匿名での相談は調査や対応に限界があり、ご希望に沿った対応ができない場合があります。よって、対応が必要な場合はできる限り実名でお願いたします。なお、匿名でも電話で内容が確認できる場合はそれでも構いません。
- 外部相談窓口の弁護士は、顧問弁護士事務所以外の弁護士に依頼しています。外部相談窓口を実名で利用された場合でも、本人の同意なく、相談者の氏名その他相談者を識別できる事項をならコーポ及びグループ会社へ伝えることはありません。
- 法令・倫理違反やハラスメント及び「疑わしい」だけでなく、それ以外の相談も可能です。ただし、業務に関わりのない、私的な用件や法律相談の窓口ではありません。
- 調査は迅速・厳正におこない、できるだけ複数で対応します。専門知識が必要な場合は、弁護士・産業医・社会保険労務士・税理士などに相談する場合があります。
- 通報や相談をしたこと、調査に協力したことを理由に不利益な扱いを受けることはありません。ただし、通報や相談が特定人物を誹謗・中傷する目的、または自らの私利私欲を図る等の目的であった場合を除きます。詳しくは、ヘルプライン運用管理規程を参照ください。
- 派遣社員、退職者、取引先社員も対象に入ります。
- ヘルプライン利用者の人権・プライバシー・秘密は厳守し、相談内容については誠意を持って対応します。
- ヘルプライン利用者および相談内容の調査への協力者に対して、報復や不利益な取り扱いをおこなった者は、就業規則に基づき常勤理事会で制裁の対象とします。

ならコーポグループ内部相談窓口 ※匿名可
コンプライアンス（倫理法令遵守）、ハラスメントなど
 <相談専用電話>
 相談員 1 090-4307-6176
 相談員 2
 内部相談窓口 090-4307-6176
 相談員 1
 相談員 2
 外部相談窓口（弁護士）
 大塚総合法律事務所（東京都港区）
 〒100-0001 東京都港区新橋3-1-1 大塚ビル5F
 受付時間：平日 9時～17時
 封書の場合は、〒630-8213 奈良市登大路町5 修徳ビル1階

二次元バーコードでも可能です



公益通報者保護法について

企業や行政の法令違反等を内部で知った労働者などが、適切な窓口へ通報したことを理由に解雇・不利益取扱いを受けないよう保護する法律で、通報先や手続、事業者の体制整備義務を定め、違反行為の早期是正を促します。

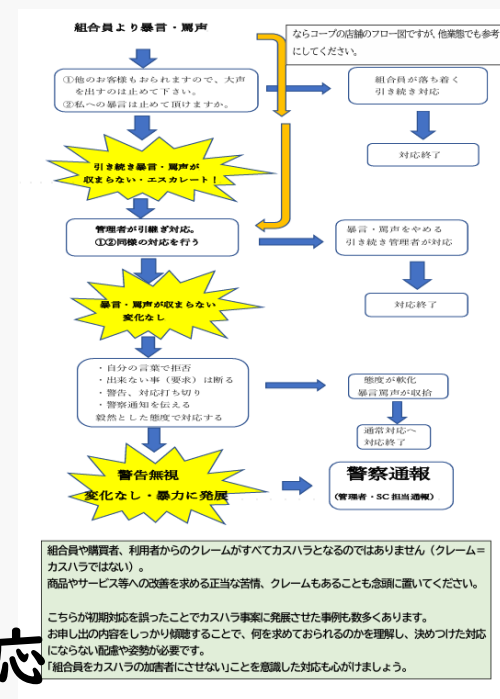
ならコーポのヘルプライン相談窓口は公益通報者保護法対応窓口を兼ねています。

この現状から実施したこと

3. カスタマーハラスメント対応方針の具体化

4. 教育・研修の実施: 従業員に対してカスハラ定義や対応方法を教育し、現場での実効性を高めます。

- ・年次のしごとテキスト学習機会を活用し
カスタマーハラスメント対応について
学習実施
- ・階層別コンプライアンス研修の開催
(これまで年2回実施、累計で93人参加)



現在作成中の「カスタマーハラスメント対応マニュアル」は、9月中旬に各事業所管理者を対象としたオンライン学習会を企画中。

この現状から実施していること

4. カスタマーハラスメント対応マニュアルの作成

3. 対応マニュアルの作成：誰がどのように対応するかを事前にマニュアル化し、現場責任者や店舗管理者に配布。初期対応の手順を明確にします。

現在策定中。

一次案は完成し、現場の意見を踏まえて再構築中。

現場からは、緊急の対応時に直ぐに見れるものや、繰り返しトークの記載を求める意見もあります。それが「組合員(相手)に寄り添う」ならコープの方針に合致しているのかどうかが大切になると考えています。

事例 ①

実際に起きた特徴的な事例です（現在は解決済）

50代男性が飲酒状態で、日曜の12時に電話で苦情を伝えられました。
内容は、冷凍の数の子を解凍して、食べたらぶよぶよで最悪だった、店長から返答が欲しいとサービスコーナー(SC)担当者へ伝えた。

SCの返答は「現在、店長は、会議中の為、折り返しお電話します。」

10分後に電話がかかってきて、「なんぼ待たせんねん。すぐ替われ。」と言われました。

すぐに店長が電話に出ましたが、苦情の内容から対応が悪いなどを言われました。とにかく「なぜこのような商品を提供したのか説明をしろ!」と繰り返され、お前(店長)じゃ話にならないと言われ、上を出せと言い出しました。最初は、こちらで対応しますと言い、話を聞き、電話を切りましたが、そこから10分に一回店舗に電話がかかってきて、どうなってんねん と連続で攻め立ててきました。

怒りがどうしても収まらない状態で、4時間ほど対応しました。最終、相手から上を出してくれたら手を打つという話になりました。しかし、当時の上長にどうしてもつながらず、店舗では相変わらず10分おきに電話が鳴り続け対応しました。

17時頃、電話口で奥様が替われ、とにかく上の人を出してくれたら収まるから何とかして欲しいと懇願されました。最終、上長には19時過ぎに電話がつながり、対応は7時間掛かって終了となりました。

事例 ②

実際に起きた特徴的な事例です（現在は解決済）

店内加工のお寿司を購入された70歳代の男性。

ならコープでは、お寿司にはワサビの小袋を入れていない。代わりに、陳列しているお寿司の横にワサビの小袋を自由に取れるようにしている。

ならコープの店舗でお寿司を購入した高齢の男性から電話で「ワサビがついていない」との苦情が入った。その時の会話で、

「誠意を見せろ」→「申し訳ございません」

「誠意とは何か」→「誠心誠意謝罪をさせていただくことです」

「それでは納得できない」→「謝罪しかできません」

「上のものをだせ!」→「私が責任者です」

「それでは納得できない etc…」

という風に堂々巡りのことがありました。

結局、購入者の自宅へワサビの小袋を持って行った際、

「おまえのせいでお寿司を食べることができず、空腹状態が続いた。こういった責任を取るんだと」も言われた。

長時間対応をしたが、もっと早く切り上げたかった。

事例 ③

実際に起きた特徴的な事例です（現在は解決済）

返品した商品の返金日について納得されず、長期間の対応となった。
返金予定日を案内したところ、なぜそんなに時間がかかるのかと納得されず、強い苦情に発展した（全国の生協で取り扱う商品は通常の返品返金処理より時間を要しています）。
約1時間にわたる電話対応が継続し、その後も支所長・グループリーダーを含めて説明と対応をおこなった。
返金遅延に強く反発され、「詐欺のようだ」と非難。電話を約1時間切らせず、上司対応を要求、その後も納得されず、長時間にわたり説明・調整が必要となった。
また、支所長の資質を疑う発言などもあり、人格否定等に及んだ場合は対応を打ち切ることを指示。
最終的には、発生から終息まで18日間を要した。

この事例は初期対応の拙さと、相手への先入観が適切な対応を阻害しました。

今後の課題

1. 知識の定着
2. 初期対応の標準化
3. 現場で使えるマニュアル整備
4. 判断基準の共有
5. 組合員をカスハラ加害者にさせない

ご清聴ありがとうございました