



対象者

- ・ 営業、店舗、コールセンターなどで顧客対応を行う方
- ・ 窓口、受付、訪問対応などでお客さまと直接やり取りをする方
- ・ 事務・作業担当者のうち、業務上お客さまと接する機会がある方

よくあるお悩み・ニーズ

- ・ 大声で怒鳴られる、長時間拘束されるといった悪質なクレームや不当要求への対応が難しい
- ・ カスタマーハラスメントを理由に、接客への不安や苦手意識が強まっている
- ・ 法改正を踏まえ、従業員に自分を守る知識と対応力を身につけてもらいたい

研修内容・特徴

2026年10月1日から、企業はカスタマーハラスメント対策として、雇用管理上必要な措置を講じることが義務づけられます。カスタマーハラスメントは、通常のクレームとは異なり、従業員の心身に大きな負担を与えることがあります。本研修では、クレームとの違いや、現場での受け止め方、悪質な要求への向き合い方を学び、ケーススタディを通じて実践力を高めます。お客さまに丁寧に接しながらも、一人で抱え込まず、自分を守りながら落ち着いて対応できる状態を目指します。

到達目標

- ① カスタマーハラスメントの基礎知識を身につける
- ② 悪質なクレームや不当な要求に対応するための対処法・心構えを理解する
- ③ 困ったお客さまに対して組織としての対応を考えられるようになる

研修プログラム

内容	手法
1. まずはお客さまから信頼を得る 【ワーク】 お客さまとの接し方を振り返ってみる (1) お客さまの信頼に足るか振り返る 【ワーク】 職場を思い浮かべ、「あの身だしなみは適切ではない」と感じた事例を挙げる (2) クレームの基本手順をおさえる	講義 ワーク
2. カスタマーハラスメントとは 【ワーク】 カスタマーハラスメントの被害度をセルフチェックする (1) カスタマーハラスメントとは (2) 2つのカスハラタイプと傾向 【ワーク】 自分の職場で起きたカスハラと考えられる事例や、対応の難しいお客さまとの事例を共有する	講義 ワーク

内容	手法
3. カスハラへの基本姿勢 (1) まずは「お詫び」する (2) 悪質と判断したら毅然と対応する (3) 上司への報告・相談の重要性 (4) 記録をつける	講義
4. カスハラを見極める (1) 相手を見極める (2) 相手との距離の取り方 (3) モンスター化を未然に防ぐコミュニケーションのコツ 【ワーク】 お客さまに対して、指摘しにくいことや言いにくいことを「アサーティブ・コミュニケーション」のスキルを活用し、言い換える	講義 ワーク
5. ダメージに対する抵抗力をつける (1) 全てのお客さまが「神様」だとは思わない (2) 自分に全ての過失があると思わない (3) 人格否定を真正面から受け止めない (4) 事例共有を通じた免疫力の向上	講義
6. カスハラは組織で防衛する (1) 組織には従業員を守る責任がある (2) もうひとつの顧客対応マニュアル (3) カスハラへの対応事例	講義
7. 法律知識を味方につける (1) 脅迫罪 (2) 強要罪 (3) 恐喝罪 (4) 威力業務妨害罪 (5) 偽計業務妨害罪 (6) 不退去罪 【ワーク】 職場で起きたカスハラを振り返り、お客さまに対して法的な対応を検討すべきだったケースを考え、対応に踏み切る判断をした決め手を共有する	講義 ワーク
8. ケーススタディ 【ケース1】 店で買った靴底がはがれ、つまずいてけがをしたというお客さまの対応 【ケース2】 介護施設に通う田中さんのご家族からの電話での対応 【ケース3】 取引しているお客さまへ、上司と引継ぎのご挨拶に伺った時のお客さまへの対応	ワーク
9. まとめ 【ワーク】 本日の研修を通じて、明日からどのような心構えで業務に取り組んでいくかまとめる	ワーク

引用

研修実施会社 株式会社インソース

https://www.insource.co.jp/bup/bup_customer_harassment.html