類型別
業界別の
対策・実務が
わかる！

カスハラ 対策するなら 相談を受けるなら まずこの一冊！

【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」（2022 年）対応】

カスハラ 対策実務マニュアル

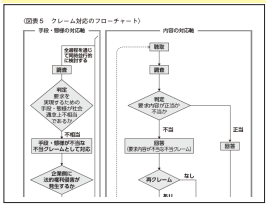
弁護士 香川希理 編著
弁護士 島岡真弓・松田優・上田陽太 著

2022 年 8 月刊　A5 判　272 頁　定価 3,190 円（本体 2,900 円）　978-4-8178-4821-5
商品番号：40914　略号：カスハラ

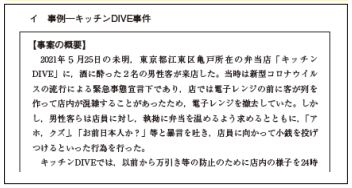
クレーム・カスタマーハラスメントについて、具体的対応から予防策まで解説

- **よくある状況、よくある要求**ごとの対応方法を解説。
- **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。取引内容や企業方針、事業規模や業界ごとの特徴に沿って、**企業に特化したカスハラ対策を講じるため**の一冊。
- 顧客に対して**謝罪をしなければならない場面**における対応、**録音や録画**をされてしまった場合の対応、**インターネット上にクレームを書かれた**場合の対応などを具体的に解説。
- **裁判例や事例**を用いた解説で、カスハラを行う顧客に生じる**法的責任**や、**とり得る法的措置**がわかる。

クレームを受けた際の対応方法が、フローチャートでわかる

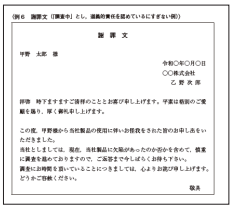


クレーム・カスタマーハラスメントに関する裁判例・事例を多数収録


イ　事例―キッチンDIVE事件

【事案の概要】
2021年５月25日の未明，東京都江東区亀戸所在の弁当店「キッチンDIVE」に，酒に酔った２名の男性客が来店した。当時は新型コロナウイルスの流行による緊急事態宣言下であり，店では電子レンジの前に客が列を作って店内が混雑することがあったため，電子レンジを増設していた。しかし，男性客らは店員に対し，執拗に弁当を温めるよう求めるとともに，「アホ，クズ」，「お前日本人か？」等と罵詈を吐き，店員に向かって小銭を投げつけるといった行為を行った。
キッチンDIVEでは，以前から万引き等の防止のために店内の様子を24時

顧客への回答書、謝罪文、解決金を支払う際の合意書などの文例を収録


（例６　謝罪文（顧客中）とし、過誤内責任を認めていないにすぎない例）

謝　罪　文

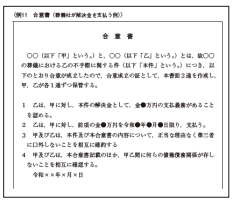
甲野　太郎　様

令和○年○月○日
○○株式会社
乙　野　次　郎

拝啓　時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご厚誼を賜り，厚く御礼申し上げます。

この度，甲野様から当社製品の使用に伴いお指摘をされた旨のお申し出をいただきました。
当社としましては，現在，当社製品に欠陥があったのか否かを含めて，慎重に調査を進めておりますので，ご返答までもう暫くお待ち下さい。
調査にお時間を頂いていることにつきましては，心よりお詫び申し上げます。
どうかご容赦ください。

敬具


（例11　合意書（静穏対が解決金を支払う例））

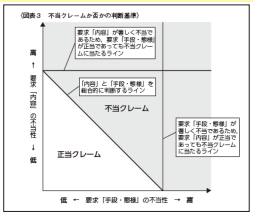
合　意　書

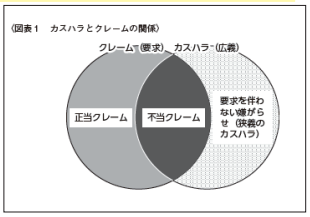
○○（以下「甲」という。）と，○○（以下「乙」という。）とは，貴○○の業務におけるこの不手際に関する件（以下「本件」という。）に つき，以下のとおり合意が成立したので，合意成立の証として，本書面２通を作成し，甲，乙が各１通ずつ保管する。

1　乙は，甲に対し，本件の解決金として，金●万円の支払義務があることを認める。
2　乙は，甲に対し，前項の金●万円を今月●●日●●日限り，支払う。
3　甲及び乙は，本件及び本合意書の内容について，正当な理由なく第三者に口外しないことを相互に確約する
4　甲及び乙は，本合意書記載のほか，甲乙間に何らの債権債務関係が存しないことを相互に確認する。

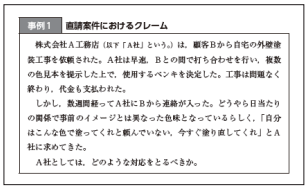
令和××年×月×日

正当クレーム・不当クレーム・カスハラの区別を図示

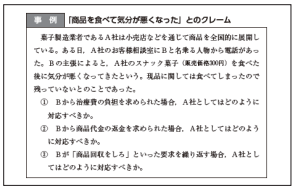




業界ごとのカスハラの特徴がわかる具体的事例を設定 対応方法を示しながら解説


事例１　直請案件におけるクレーム

株式会社Ａ工務店（以下「Ａ社」という。）は，顧客Ｂから自宅の外壁塗装工事を依頼された。Ａ社は早速，Ｂとの間で打ち合わせを行い，複数の色見本を提示した上で，使用するペンキを決定した。工事は問題なく終わり，代金も支払われた。
しかし，数週間経ってＡ社にＢから連絡が入った。どうやら日当たりの関係で事前のイメージとは異なった色味となっているらしく，「自分はこんな色で塗ってくれと頼んでいない，今すぐ塗り直してくれ」とＡ社に求めてきた。
Ａ社としては，どのような対応をとるべきか。


事　例　「商品を食べて気分が悪くなった」とのクレーム

菓子製造業者であるＡ社は小売店などを通じて商品を全国的に展開している。ある日，Ａ社のお客様相談窓口にＢと名乗る人物から電話があった。Ｂの主張によると，Ａ社のスナック菓子（販売価格300円）を食べた後に気分が悪くなってきたという。現品に関しては食べてしまったので残っていないとのことであった。
① Ｂから治療費の負担を求められた場合，Ａ社としてはどのように対応すべきか。
② Ｂから商品代金の返金を求められた場合，Ａ社としてはどのように対応すべきか。
③ Ｂが「商品回収をしろ」といった要求を繰り返す場合，Ａ社としてはどのように対応すべきか。

第１編　カスタマーハラスメント対策の基本
第１章　カスタマーハラスメントとは
第２章　クレーム対応のプロセス
第３章　組織的対応の重要性
第４章　カスハラによるリスクの把握

第２編　カスタマーハラスメントの実務対応
第１章　状況別の対応方法
第２章　よくある要求への対応
第３章　録音・録画の問題
第４章　インターネットの問題

第３編　厚労省カスハラマニュアルを踏まえ企業がやるべきこと
第１章　厚労省カスハラ指針について
第２章　厚労省カスハラマニュアルについて
第３章　その他に企業がやるべきこと
第４章　契約書・約款等の見直し
第５章　厚労省カスハラマニュアルの留意点

第４編　業界別カスハラ対応ケーススタディ
第１章　小売業界
第２章　食品業界
第３章　介護業界
第４章　不動産売買業界
第５章　マンション管理業界
第６章　建設業界
第７章　金融業界
第８章　システム等開発業界
第９章　冠婚葬祭業界

詳細な目次を
ＨＰにて
紹介しています！

日本加除出版
〒171-8516　東京都豊島区南長崎３丁目 16 番６号
TEL:03-3953-5642
FAX:03-3953-2061（営業部）
www.kajo.co.jp
ツイッターＩＤ: @nihonkajo