

クレームに“迷わない”、現場を守る最強の一冊！

労働施策総合推進法(改正)・厚労省カスハラ指針(素案)対応！
現場対応と社内体制整備のポイントをわかりやすく解説！

クレーム対応の 「超」基本エッセンス カスタマーハラスメント対策 7つの柱と顧客対応指針5ヶ条

新訂
第3版

ミドルクライシス®マネジメント Vol.②

クレーム対応の 「超」基本エッセンス カスタマーハラスメント対策 7つの柱と顧客対応指針5ヶ条

新訂
第3版

株式会社エス・ピー・ネットワーク

カスハラ対策を
義務化した
「労働施策総合
推進法」改正、
厚労省カスハラ
指針素案の
内容を反映

「責任者を出せ！」
「暴言・威圧行為」
「長時間ゴネる」…
不当要求・カスタマーハラスメント
と戦うすべての者たちに贈る、
最強のクレーム対応指南書

第一法規

誰でもすぐに実践できる、

「顧客満足を損なわない」クレーム・
不当要求対応の「実践型メソッド」を体系的に紹介！

「正当な苦情」と「不当要求」を区別する判断基準や、
各種ケースにおける実務上の対応を、
図解と豊富な事例で丁寧に解説！

株式会社エス・ピー・ネットワーク 著

A5判/424頁 定価:4,070円(本体3,700円+税10%)

そのクレーム対応、
企業価値を下げていませんか？

「処理」から「戦略」へ

正しい判断と行動を導く決定版実務書！

第1部：基本編

早めたい方は一覧表を基に、該当部分の解説を読んで理解を深めるために、
またマニュアルに活用したい方は、盛り込むエッセンスを絞り込むために、
それぞれ活用ください。早見表の掲載により、一冊、5ヶ条が皆様に使いや
すいものになれば、筆者としては、嬉しい限りです。

図表1-39：5ヶ条早見表～これをお手元においておけば、もう困らない！

- 第1条：初期対応は従業員が主体的に実施すること
- 第2条：顧客の苦情を発生させた原因を特定し、早期に解決すること
- 第3条：初期対応では3つの基本を徹底すること
- 第4条：お客様の苦情は、4つの要素(①事実 ②不満 ③意見 ④要求)を整理すること
- 第5条：お客様の苦情に適切に対応する場合は、5つの基準(①責任の所在 ②損害(不利)との関係 ③苦情の正当性 ④要求の合理性 ⑤要求内容の妥当性)を判断すること
- 第6条：クレームと不当要求は区別して対応すること
- 第7条：クレームと不当要求の区別が不明な場合は、両方とも不当要求として対応すること

第1部：基本編

そこで、ここからは、厚労省カスハラ対策マニュアルの補足や注意事項に
ついて言及しつつ、企業として整備すべきカスハラ対策について、当社の視
点で解説していきます。

3. 企業として整備すべきカスタマーハラスメント対策の
全体像(7つの柱)

図表4-5：7つの柱

1. 自社のカスハラ対策の現状・課題の把握と改善のための組織・体制の構築
2. カスハラ対応ポリシー(方針)の制定・明確化(企業姿勢)を示す
3. カスハラへの対応態様の明確化(対応態様に打ち切るためのロジックが重要)
4. マニュアルの作成(方針や態度、行為態様、対応態様を明文化し、標準作り)
5. カスハラに関する情報の集約・フォロー体制と対応要領を従業員に周知
6. カスハラ対応時のフロー・サポート体制の構築(孤立させない、安心感の醸成)
7. メンタルケア、従業員への苦情対応の支援と運用状況の定期的な評価体制

カスハラ対策は、従業員を守るための制度であり、会社を守るための制度でもある
一歩をとり、体制を整えることが大切です。会社は「本業」が中心です！

第2部：事例編

自然災害に伴うトラブルに起因する不当要求・カスタマーハ
ラスメント事例

ある地域で3日間降り続いた局地的豪雨の影響で、空港に向かう路線
の特定区間で信号機が故障した。大雨の影響による近隣地区の洪水氾濫
のため、修理業者および交換部品が現地に到着できず、鉄道会社の空港
線は終日運休を余儀なくされた。

Aは、同日、大学(2次試験)受験のため、12時30分に空港発の飛行
機に搭乗すべく、最寄り駅から空港行きの急行電車で乗車し、空港に向
かっていった。Aは、有名国立大学医学部を目指して2浪中で、母親の体
調不良もあり、今年は何としても、その大学の医学部に合格しようと意
気込んでいた。大雨による信号機故障のため、途中駅を過ぎた辺りで、
空港行きの急行電車が停車した。しばらく時間が経過しても、運行再開
の目途が立たずに、電車内で待たされてしまい、結局搭乗予定の飛行機
に乗ることができなかった。停車中、車掌Xに何度となく、何とか空港
に時間までに到着したい旨を申し出たが、Xとしてもどうすることもでき
ずに、「申し訳ございません。現在、運行再開に向けて、全力を尽くし
ております」と断罪・説明するのみであった。
13時を過ぎ、停車場から最寄りの駅に急ぎ急行電車が停車し来



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<https://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

はじめに

第1部 基本編

序章 危機管理的顧客対応指針の5ヶ条の趣旨とカスタマーハラスメントをめぐる概況～顧客対応を取り巻く社会環境の変化を踏まえて～

一、なぜ顧客対応、特にクレーム、不当要求対応が難しく感じられてしまうのか

1. 顧客対応の現場における「迷い」の要因
2. どんな事例でも対応できる基本～私たちの顧客対応に関する考え方と本書の内容

二、カスタマーハラスメントをめぐる概況

1. カスタマーハラスメントに関する社会情勢（法改正の概要）
2. カスタマーハラスメントへの対応＝コンプライアンスの問題
3. カスタマーハラスメントへの対応に関する混乱と着眼点
4. 「カスタマーハラスメント」概念に関する解説と本書の立場

三、本書の構成と概要

四、本書をお読みいただく上でのお願い

危機管理的顧客対応指針5ヶ条

第1章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条による不当要求対応の実践ノウハウ

1. 初期対応の実際～意外とミスが生じやすい
2. 危機管理的顧客対応指針5ヶ条の概要と意義
3. 初期対応の重要性と意義～何事もはじめが肝心。顧客対応も同じ！
4. 初期対応における3つの基本（第3条）
5. お客様の「話」の4つの要素
6. 要求の内容を見極めるための5つの基準（第5条）
7. クレームと不当要求の2分類
8. 不当要求対応の極意（カスタマーハラスメントへの対応要領を含めて）
9. 法人間取引におけるカスタマーハラスメントへの対応要領
10. 5ヶ条に関するまとめ

第2章 不当要求あるあるへの対応例

1. 「おまえじゃ話にならない、上司（社長、役員等の決裁権者）を出せ」と要求された場合の対応
2. 初期対応において、相手から「今すぐ回答しろ」とせかされたが、対応方針について上司等に確認したい場合の対応
3. 初期対応において、お客様から執拗に書面（詫言状や補償の約束）を要求されていて、書かないと帰らせてもらえないという場合の対応
4. お客様の極めて主観的、好みの問題でクレームがついた（モンスター系クレマー）場合の対応～現代的クレマーへの対応
5. 「誠意を見せろ」と執拗に迫られ、困った場合の対応
6. 「不当要求あるある」と5ヶ条の使い方

第3章 電子メールやインターネット上での顧客対応に関する留意点

1. 電子メールでのクレーム対応やインターネット上での顧客対応
2. 文字コミュニケーションの特性を踏まえた顧客対応指針～電子メールでの顧客対応を視野に
3. 現代的事象への対応～テレビやインターネットでのCM批判等への対応の考え方

第4章 企業で整備すべきカスタマーハラスメント対策

1. はじめに
2. 企業として整備・推進すべきカスタマーハラスメント対策
3. 企業として整備すべきカスタマーハラスメント対策の全体像（7つの柱）
4. 取引先からのカスタマーハラスメントをめぐる今後の課題と対策

第5章 カスタマーハラスメントに関する法律等の解説

1. 本章の狙い
2. 改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント対策の義務化
3. 厚労省指針素案（2025年11月17日）現在の内容に関する補足
4. カスタマーハラスメント条例に関する最新の動向

第2部 事例編 クレーム対応・実践ケーススタディ

- 事例1 自然災害に伴うトラブルに起因する不当要求・カスタマーハラスメント事例
- 事例2 お客様からの電子メールでの問合せに対してメールで回答したところ、内容がエスカレートした事例
- 事例3 ストーカーの顧客が従業員の発言に難癖をつけて対応を迫ってきた事例
- 事例4 犯罪組織の名前で担当者に精神的圧力をかけ、不当な要求をする典型的なゆすり事例
- 事例5 顧客を名乗る人物が、子会社の不祥事を口実に、電話で会社の方針や見解について回答を求めてきた電凸事例
- 事例6 勤務状況に問題がある従業員に会社側の方針に基づく指導を行ったところ、従業員の親が乗り込んできた事例
- 事例7 工事の騒音苦情に端を発した不当要求、カスタマーハラスメント事例
- 事例8 相談時間終了と告げられたことに端を発した不当要求、カスタマーハラスメント事例

最後に～皆様へのお願い

参考文献

詳細・お申込みはコチラ

<クレジットカードでもお支払いいただけます>

Q 第一法規

検索 CLICK!



申込書〈第一法規〉

クレーム対応の「超」基本エッセンス 新訂第3版
—カスタマーハラスメント対策7つの柱と顧客対応指針5ヶ条—

●定価4,070円（本体3,700円+税10%）【コード097998】

*弊社宛直接お申し込みいただく場合、一回のご注文でお届け先が一箇所、お買い上げ合計金額5,000円（税込）以上のご注文は、国内配送料サービスといたします。
また、お買い上げ合計金額5,000円（税込）未満のご注文については、国内配送料550円（税込）にてお届けいたします。
*消費税は申込日時の適用税率に依ります。

○上記のとおり申し込みます。代金については、次に示す方法にて支払います。

*現在、弊社とお取引のないお客様につきましては、代金引換にてお支払いをお願い申し上げます。

（いずれかを✓で選択ください。） ☐ 代金引換により支払います。 ☐ 現品到着後請求書により支払います。

*代金引換手数料について 一回あたりのご購入金額 (商品の税込価格+送料)の合計が	1万円以下の場合、330円(税込) 3万円以下の場合、440円(税込) 10万円以下の場合、660円(税込)	*送料・代引手数料を含む合計金額は、商品のお届け時に配送業者に 現金でお支払いください。その際、クレジットカードはご利用いただけません。
---	--	---

年 月 日

〒 ー
ご住所

機関名

部署名

☐ 公用
☐ 私用

フリガナ

TEL

ご氏名

様

E-mail

@

お客様の個人情報の
取扱いについて

お客様よりお預かりした個人情報は、製品や請求書等の発送・アフターサービス、弊社製品・サービスののご案内などの目的のために利用させていただきます。また、お客様の個人情報は、弊社ホームページに掲載のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。なお、個人情報についての照会、修正・削除・利用停止を希望される場合、その他お問い合わせにつきましては、お問合せフォーム（<https://www.daichihokai.co.jp/support/contact/contact.php>）からフリーダイヤルにてご連絡ください。フリーダイヤル ☎TEL.0120-203-696 ☎FAX.0120-202-974

取扱い

この申込書は、ハガキに貼るか、このままFAXで下記宛お送りください。

■宛先

〒107-8560

東京都港区南青山2-11-17

第一法規株式会社

☎FAX.0120-302-640

書店印