

悪質クレームの手口と対応のポイント

本特別企画では、悪質クレームの手口や上手な対応方法、注意点などを解説します。

西尾晋 (株式会社エス・ピー・ネットワーク 総合研究室 上席研究員 (部長))

ア 悪質クレームの手口と 初期対応の方法を押さえておこう

皆 さんはカスタマーハラスメントという言葉聞いたことがあるでしょうか。厚生労働省の『職場におけるハラスメント対策に関する提言』の中で新たに登場した言葉で、「顧客によるハラスメント」を意味します。

昨今、悪質クレームが執拗に企業の担当者に向かってくる。理不尽な要求を繰り返して、担当者を疲弊させている現状が問題視されており、悪質クレームや彼らによるクレーム(不当要求)への対策の必要性が求められています。

これは金融機関においても例外ではありません。金融機関では、ビジネスにおいても人生においても不可欠な「お金」を取り扱うだけに、時として理不尽な要求が執拗に行われることがあります。元来、「クレーム」と「不当要求」

「求」は大きく異なります。

クレームとは、企業が提供する商品やサービスに関するお客様からの不満や要望のことをいいます。これらに適切に対応していくことで、顧客満足度が向上し、企業の業績アップにつながることは少なくありません。

一方、不当要求とは、お客様の過剰・法外な要求であり、企業としては受け入れてはいけないものです。応じてしまうと、時間的・金銭的・精神的な「ロス」が生じるだけでなく、相手の要求がどんどんエスカレートしていき、対応がより難しくなってしまいます。

適切な対応や改善を通じてプラスになるクレームと、応じてしまうとロスが出てしまう不当要求をしっかりと区別することが大切です。お客様に対応する際には、できるだけ要望に応じる必要があります。

ですが、不当要求の言いなりになつてはいけません。「これ以上は譲歩できない」点をしっかりと意識したうえで対応することが重要です。

事実確認させないよう「矢継ぎ早に言葉を浴びせる

では、悪質クレームによる不当要求の手口はどのようなものでしょうか。以下で、代表的なパターンを2つ挙げてみましょう。

1つ目は、「どうなっている」「どうしてくれる」など矢継ぎ早に言葉を浴びせかけてくるパターンです。続け様に「早くしろ」「いつまで待たせるんだ」などと言つてその場で対処するように迫ることが少なくありません。こうした手口の場合は、事実確認やヒアリングをさせず、自分が有利な状況に持ち込んで優位に立つことを狙いとしています。

金融機関であれば、例えば預金者本人へのなりすましなど不正取引の疑いがある場合に預金の払戻理由などを質問したら、相手が

やすくなるのです。

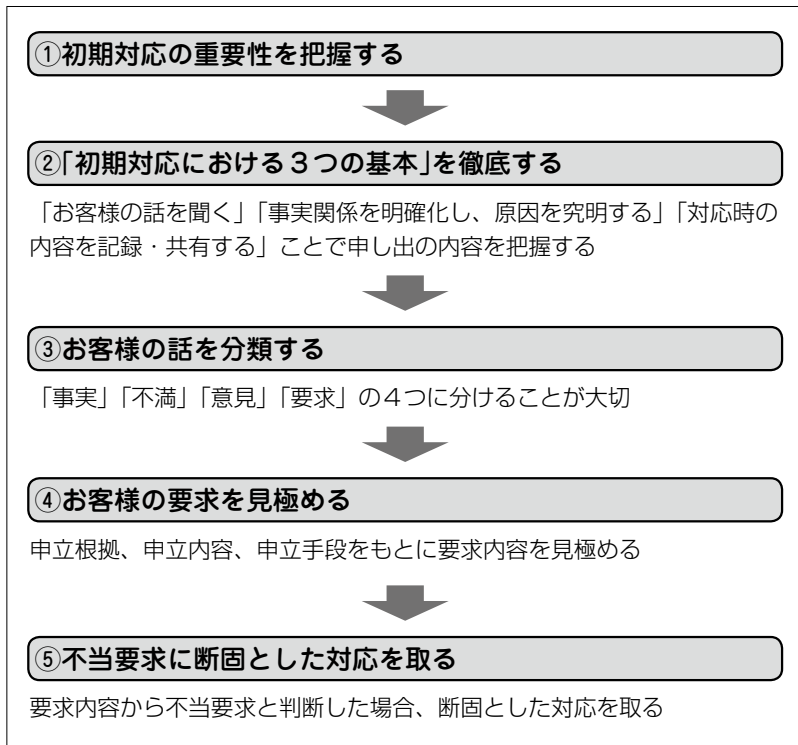
「初期対応の3つの基本」を思い出して行動しよう

不当要求の手口はいくつかありますが、図表のような対応の基本を守れば、どのような手口でも解決できます。

不当要求の対応で特に重要なのが「初期対応」です。金融機関の営業店では窓口担当者がその重要な役割を担っているといつてもよいでしょう。不当要求をしようとする悪質クレームは、担当者から何らかの約束を取り付けようとしています。窓口担当者からすれば、お客様からいつ、どのようなことを言われるか分かりません。そのため、初期対応を誤ってしまい、悪質クレームの思う壺になってしまうことは少なくないのです。

大きなミスなく初期対応を進めていくための指針が「初期対応における3つの基本」です。具体的には「お客様の話を聞くこと」「事実関係を明確化し、原

●不当要求対応の基本ステップ



「なぜそんなことを聞くのか」「客に対してそんな態度を取るなんて対応が悪い」「さっさと処理しろ」など一方的に言い募って事実確認をさせないように仕向け、強引に預金の払戻しをさせようとするケースが考えられます。

2つ目は、企業側のミスや責任を強調し、担当者に謝罪させるなどして自身の言い分を認めさせ、そのうえで不当・過剰な要求を出して対応させようとするパターンです。担当者としては、相手の言い分を受け入れてしまったことで、後で相手から出された要求も受け入れざるを得ない心境に陥り

初期対応を適切に行うことができるか、そのときに得た情報をもとに「事実」「不満」「意見」「要求」の4つに分けることができ、お客様の要求が見極められるなど適切な二次対応へとつなげることができるのです。

実際にはあせってしまうことがあるかもしれませんが、そのときは、「初期対応における3つの基本」を思い出して行動してみましょう。これができれば、初期対応で大きなミスをするのは少ないはず。あわてずゆっくりと、確実に対応していくことが重要です。

point

「初期対応の3つの基本」を指針に確実に対応しよう