



カスタマーハラスメントの取り組み



フリー株式会社
カスタマーハラスメント
対策推進リーダー
久保 友紀恵

フリー製品のサポートチームでユーザ対応、トレーナー、チーム立ち上げ、SV、センター管理者として従事

2022年の夏にサポートチームで発生したカスタマーハラスメントをきっかけに「お客様も含め、フリーに関わる全ての人に安心感を持ってもらい、お互い尊重し合える関係性を作るため」カスタマーハラスメント対策プロジェクトを発足。

noteにてカスタマーハラスメントガイドライン作成までの経緯を公開中





【社外関係者限定】このスライドは、社内と限定された社外関係者用に編集されたものです。社外の閲覧者を追加する場合は、freee担当者にご連絡ください。

Misson

スモールビジネスを、世界の主役に。

freeeは「スモールビジネスを、世界の主役に。」をミッションに掲げ、
統合型経営プラットフォームを開発・提供し、
だれもが自由に自然体で経営できる環境をつくっていきます。

起業やビジネスを育てていくことを、もっと魅力的で気軽な行為に。
個人事業や中小企業などのスモールビジネスに携わるすべての人が、
じぶんらしく自信をもって経営できるように。

大胆にスピード感をもってアイデアを具現化できるスモールビジネスは、
今までにない多様な価値観や生き方、
新しいイノベーションを生み出す起爆剤だと私たちは考えています。
スモールビジネスが大企業を刺激し、社会をさらにオモシロク、
世の中全体をより良くする流れを後押ししていきます。



会計・人事労務・販売管理を核とした**統合型経営プラットフォーム**



【社外関係者限定】このスライドは、社内と限定された社外関係者用に編集されたものです。社外の閲覧者を追加する場合は、freee担当者にご連絡ください。

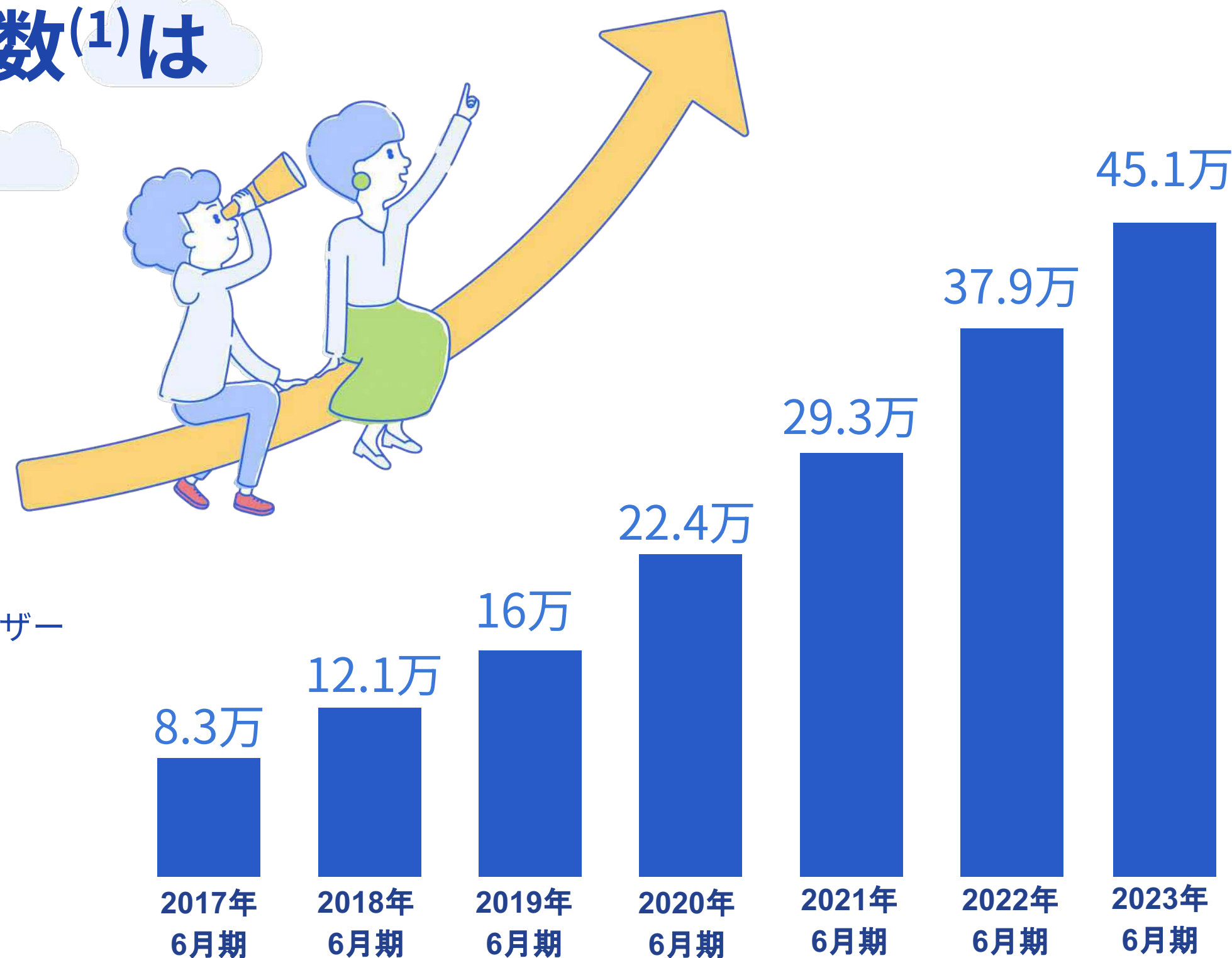
ユーザー基盤拡大に向けた取り組み

有料課金ユーザー企業数⁽¹⁾は

約46万

事業所

有料課金ユーザー
企業数（件）



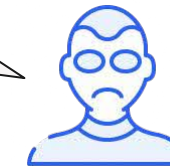
もしあなた自身や、あなたの大切な人が
「殺すぞ」「家に火を付けるぞ」
「頭悪いな、バカだろ」
と知らない人に言われたら？

とある日のサポートデスク



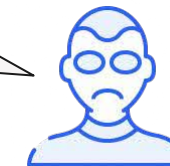
お世話になっております。
freeeサポートデスクの〇〇と申します。
△△様のお電話番号でお間違いないでしょうか？

そうだ、
××の機能がおかしいから**今すぐどうにかしろお！！**



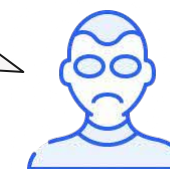
××の機能でご迷惑おかけして申し訳ありません。
詳しくお伺いできますでしょうか？

ログ見たらわかるだろ、そっちでどうにかしろよ。
前回のチャットで言ってるからもう聞いてくるな！



失礼致しました、
前回の対応履歴を確認させていただきます。
少々お待ち下さい

ふざけんなよ、さっさと答えろ。
殺すぞ！
今から行くから待ってろよ！



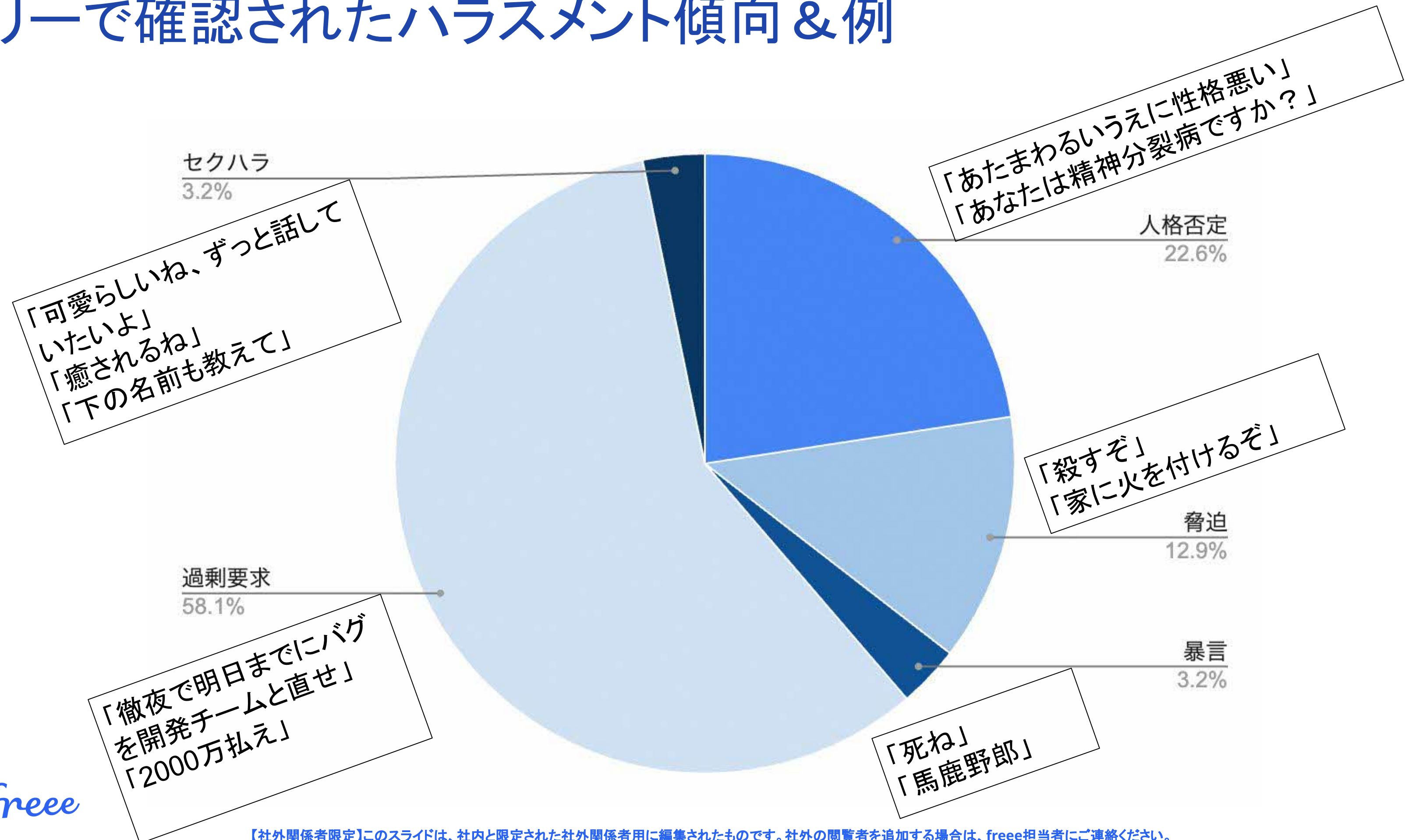
殺すぞって怒鳴ってるし、
名前も知られちゃった。

怖い...

もうこの仕事したくない...



フリーで確認されたハラスメント傾向 & 例



【社外関係者限定】このスライドは、社内と限定された社外関係者用に編集されたものです。社外の閲覧者を追加する場合は、freee担当者にご連絡ください。

従業員

- 業務のパフォーマンス低下
- 健康不良(頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り 等)
- 現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換
- 休職
- 退職

カスタマーハラスメント による ネガティブインパクト

会社

- 理不尽な謝罪、対応要求にかかる時間
- 差し込みで優先対応をするために、着手できない業務の発生
- 離職に伴う新規採用、教育コストの発生
- 慰謝料要求への対応
- 返金や賠償への対応
- 企業のブランドイメージの低下
- 企業としての安全配慮義務違反

お客様

- 他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- 利用サービスへの不安、不信感
- 業務遅滞によってサービスを受けられない、サービス提供が遅延する



お客様も含め、フリーに関わる全ての人に安心感を持ってもらい、お互い尊重し合える関係性を作るため

カスタマーハラスメント ガイドライン

作りました

カスタマーハラスメントガイドライン

[1 なぜガイドラインが必要なのか](#)

[2 行動指針](#)

[3 カスタマーハラスメント定義](#)

[freeeでのカスタマーハラスメント定義](#)

[「ユーザーの要求の内容が妥当性を欠く場合」](#)

[「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」](#)

[ラッキー（クレーム）との棲み分け](#)

[過去事例集](#)

[4 対応フロー](#)

[フロー概要](#)

[フロー詳細](#)

[一次対応者報告](#)

[二次対応者報告](#)

[カスハラ委員会](#)

[二次対応者](#)

[対応振り返り](#)

[5 対応策](#)

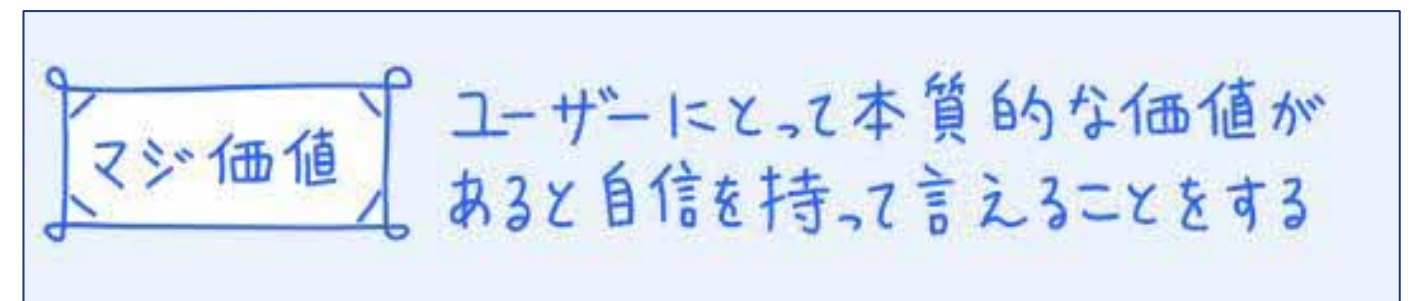
[未然防止](#)



ガイドラインに込めた思い

フリーに関わる全ての人に安心感を持ってもらいたい
一方で、お客様に**マジ価値**を提供したいというフリーの思いを忘れない

- ・安易に「怒られた」、「傷ついた」=カスタマーハラスメントにはならないときもある事も理解してもらいたい
- ・お客様もフリーの一員として、**お互い尊重し合える関係性を作る**ために存在するものにする！



カスタマーハラスメント対策PJ詳細



プロジェクトタイムライン

- ゴールから逆算でプロジェクトを進める
 - フリーの場合、お問い合わせが通常期の5倍となる最繁忙期である確定申告期にプレスリリースを行う想定でスケジュール作成



PJキックオフ

データ収集

- 「傷ついた対応履歴」現場から収集、分類
- 全社的に収集している「温度感が上がってしまった対応履歴」の確認、分類

POINT

「傷ついた対応履歴」を現場から収集する

- 今までクレーム定義には該当しないのでエスカレーションが発生しなかった隠れカスタハラを確認する
- 現場の対応者がカスタマーハラスメントと認定しそうなユーザーの言動を把握して、必要以上にカスタマーハラスメント認定が起きないようにガイドラインに組み込む



PJ方針策定

専門知識の確認

- 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】よりフリーに関係ある箇所をピックアップ、要約
- 法務部と法律的な観点の確認

POINT

法務部と法律的な観点の確認

- なんのために対策が必要なのか
- 何を定めておく必要があるのか
- 対策をするリスクが存在しているのか
- 逆に対策をしないとどういうリスクがあるのか等...



役員承認

経営層、役員への提案

- 現場で起きている具体例
- データを集計してわかったこと
- カスタマーハラスメント対策がないことのデメリット
- カスタマーハラスメント対策があることのメリット
- フリー社としてカスタマーハラスメントとクレームの線引について
- タイムスケジュールの共有と展望

POINT

現場で起きている具体例

- 実際の録音を30秒ほど流し擬似体験をしてもらう
- 法律観点を含め説得力を強める

ガイドライン完成

社内向けガイドラインの作成

- なぜガイドラインが必要なのか
- 行動指針
- カスタマーハラスメント定義
- クレームとの棲み分け
- 対応フロー
- 未然防止対応策
- 過去の事例集
- 参考資料

POINT

クレームとの棲み分け

- 混同されがちなため、定義をそれぞれ言動の具体例とともに明確に定める
- ①クレーム、②カスタマーハラスメント、③クレーム & カスタマーハラスメントとなる3パターンが存在すると定義し、それぞれの例示を行いガイドラインに明記



社内共有展開

全社会議で社内に共有

- 実例の紹介
- カスハラ対応チームの紹介
- ガイドラインの共有と説明
- ガイドラインに込めた思いについての説明

POINT

実例の紹介

- 色々な立場、経験をしている参加者が居るのでこういった手段で実例の紹介をするのかは一定の配慮を行う

ガイドラインに込めた思いについての説明

- 安易に怒ってる、傷ついた＝カスハラにはならないときもある事を社内で理解してもらう



プレスリリース

プレスリリース後の反響

- 社内
 - ガイドラインが生まれて安心
 - 自分が過去に対応したカスタマーハラスメントを思い出した
 - とても良い施策! ありがとうございます!
- 社外
 - 自社も取り組みを始めるので参考にしたい
 - 詳細な話を聞きたい
- お客様
 - カスタマーハラスメントが発生してると知って胸が痛む
 - 今後のためにも、毅然とした対応は必須



対策

● 防止策

■ 社外への発信



freee株式会社（以下「freee」）は、個人事業や中小企業などのスモールビジネスに携わるすべての人を“自由”にしていくために、あらゆる顧客接点でfreeeらしく価値を届けきることを目指します。

freeeのサービスをご利用いただく皆様に提供できる価値の最大化を目指し、従業員一同ならびにパートナー企業の皆様が安心してfreeeらしい顧客接点を提供するために「カスタマーハラスメントに対するfreeeの考え方」を作成しました。

対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、freeeでは「要求の内容が妥当性を欠く場合」または「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」に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 過剰要求(時間外対応の要求、不当に高額な金銭補償)

イベント参加時のfreeeとの約束



フリー株式会社（以下「freee」という）が主催するイベントにおいて、参加者の安全・安心を担保するため、freeeと参加者のみなさんとの間で以下の約束を定めます。この約束は、freeeが主催・運営する全てのイベントに適用されます。

freeeのイベント参加者は、以下の約束を守っていただく必要があります。

1. イベントの趣旨・目的を理解し、それに沿った行動をとってください

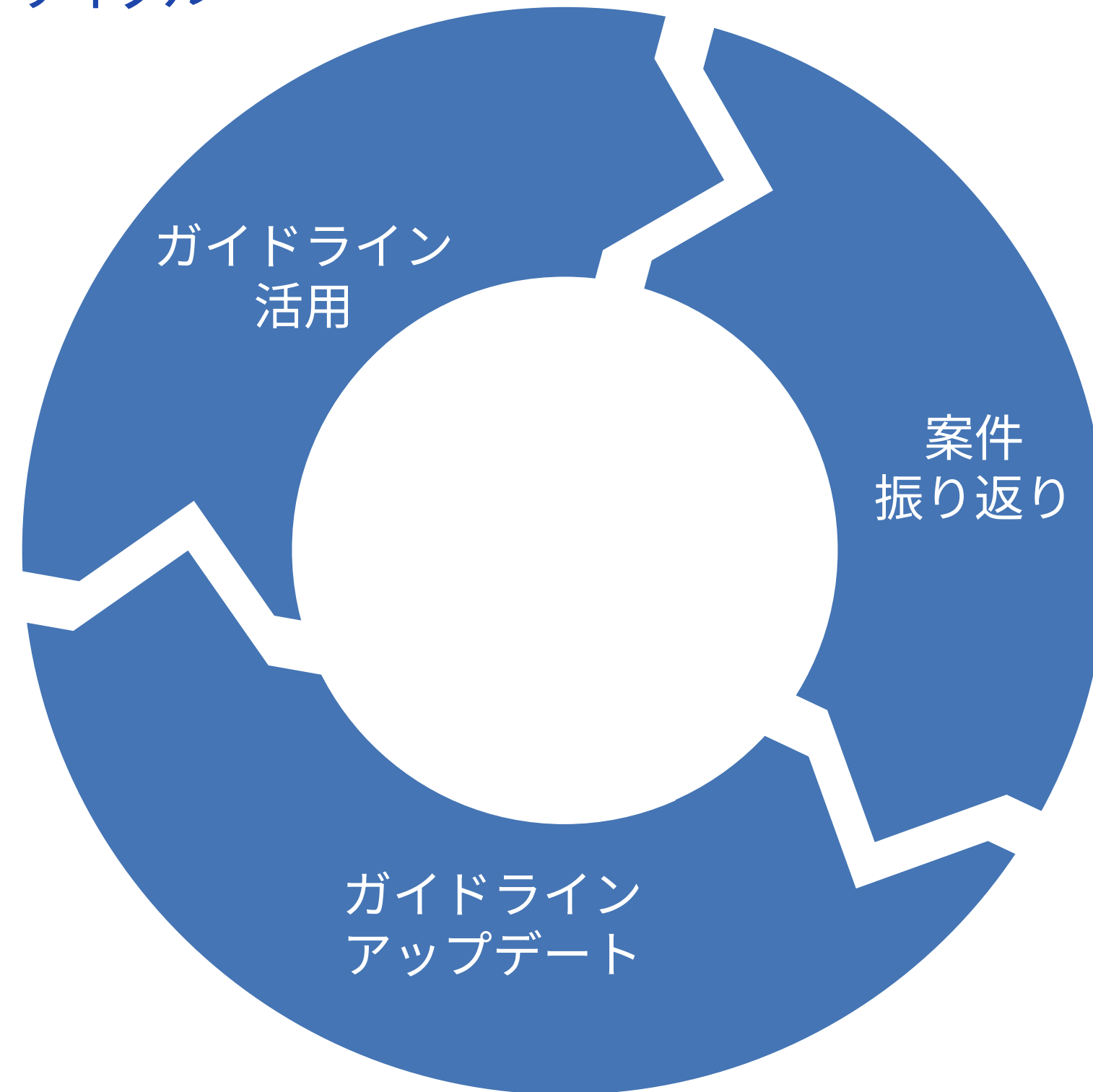
freeeのイベントにはそれぞれに趣旨・目的が存在します。参加者は、その趣旨・目的を判断材料に、イベントへの参加の可否を決定されています。そのため、参加するイベントの趣旨・目的を理解し、それに沿った行動をすることこそが、参加者およびfreeeの満足度を高める効果を持ちます。イベントの趣旨・目的に反する行動はしないでください。

イベントの趣旨・目的に反する行動とは、イベントごとに趣旨・目的は異なりますが、以下のものが該当します。ただし、これに限定されるものではありません。



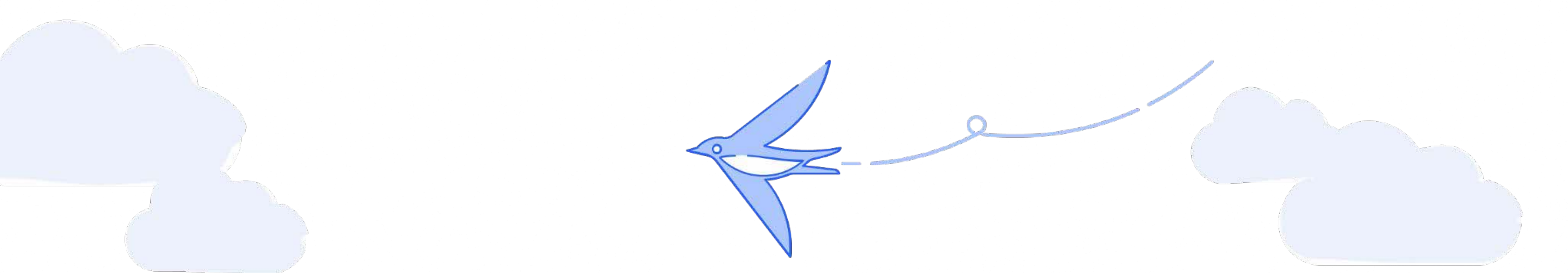
対策

- カスハラ発生時のサイクル

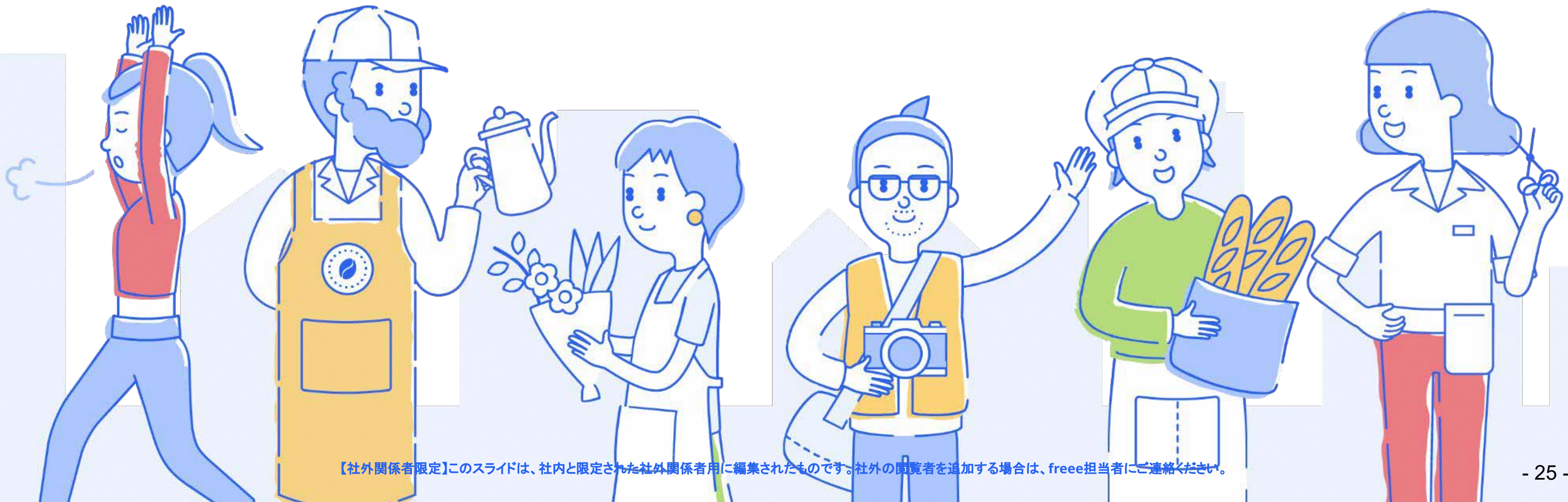


カスタマーハラスメントが減り すべての人に 働きやすい社会を





スモールビジネスを、世界の主役に。



【社外関係者限定】このスライドは、社内と限定された社外関係者用に編集されたものです。社外の閲覧者を追加する場合は、freee担当者にご連絡ください。