

セーフティネットは「ハラスメント」のない明るい職場づくりをサポートします

## カスタマーハラスメント

厚生労働省は、カスタマーハラスメントの防止対策の一環として、「**カスタマーハラスメント対策企業マニュアル**」を公表しました。



厚労省が令和2年に行った実態調査では、全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者のうち、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験した者の割合は、15.0%でした。パワハラ31.3%より低いものの、セクハラより割合が高いという結果です。受けた行為の内容としては「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」が52.0%と最も多く「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」が46.9%と続いています。

カスタマーハラスメント対策は、「従業員を守る」企業側の姿勢を示すことであり、従業員が安心して業務に取り組める環境づくりです。

被害に遭った従業員が一人で抱えることのないよう、管理監督者はもとより、職場全体で被害を防止する対策は重要です。

対策を立て、職場環境が良くなることで、メンタル不調の予防、離職者を減らすことにも繋がります。

### カスタマーハラスメントとは

厚生労働省は「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の環境が害されるもの」と定めています。

### パワーハラスメント防止に関する指針におけるカスタマーハラスメントの取り組みについて

事業主は、雇用する労働者の就業環境が害されないよう、相談対応体制や被害者への配慮のための取り組み、ハラスメント等防止のための取り組みを行うことを望ましいとしています。

(次ページに続く)

セーフティネットは「ハラスメント」のない明るい職場づくりをサポートします

## カスタマーハラスメント

1. 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
2. 被害者への配慮のための取り組み（被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行ったものに対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取り組み）
3. 他の事業主が雇用する労働者からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取り組み（マニュアルの作成、研修の実施等、業種・業態に応じた取り組み）

### カスタマーハラスメントの影響には以下のようなものがあります

（従業員への影響） ・業務のパフォーマンスの低下 ・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

（企業への影響） ・時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等） ・業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない等） ・人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等） ・金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等） ・店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

（他の顧客等への影響） ・来店する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化 ・業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない等

カスタマーハラスメントの取り組みの難しさは、行為者が顧客と言う雇用関係にないことにあります。顧客側のハラスメントに対する理解や認識が深まらなければ、その予防の効果にも限界があると考えられます。

そのため、企業によっては、「ハラスメントは絶対許しません」という旨のポスターを敢えて顧客等から見える場所に掲示する、また顧客等の暴力によるリスクを回避するためのポスターを作成し啓発する取組もあります。

こうした取組を踏まえ、顧客側も、商品やサービスの提供者側の理解を深め、『お客様は神様』という意識を変えていく必要があります。

セーフティネットでは、パワハラ、カスハラなどハラスメント全般に関する対策づくり、ご相談をお受けしています。お気軽にお問合せください。

筆者：産業カウンセラー、公認心理士



# ハラスメント相談窓口のご案内

## こんな経験ありませんか？



- 皆の前で大きな声で叱責される
- 無理な仕事を押し付けられる
- 仕事が与えられない など



- 性的な冗談や身体的なからかいを受ける
- 食事やデートにしつこく誘われる
- 体へ不必要な接触をされる など



- 育児休暇を取得しようとしたら「なぜ？」と言われた
- 妊娠を上司に報告したら「〇〇」と言われた など

- ・嫌な思いをされた時にはまずはご相談ください。（匿名可）ご希望により通報も可能です。
- ・あたたかく、丁寧に、心理の専門家がご相談をお受けします。

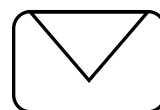
TEL : 0120-7351-80

- 受付時間：10：00～21：00 ※土日・祝日除く
- 携帯電話からでもご利用できます。
- ハラスメント相談窓口専用の電話です。
- 相談員が直接ご対応いたします。



E-MAIL : [gaibu-soudan@safetynet.co.jp](mailto:gaibu-soudan@safetynet.co.jp)

- 24時間送信可能です、返信は2営業日以内となります。
- ハラスメント相談窓口専用のメールアドレスです。
- ご相談内容を確認し、相談員がお返事いたします。



## ご利用上の注意事項

- ・ご相談は匿名・実名どちらでも、ご利用できます。但し、通報・調査等をご希望される場合は、所属・氏名などを確認させていただきます。
- ・相談は、相談員の守秘義務によりプライバシーは保護されます。相談者の同意を得ずに相談内容をお勤め先を含む第三者への開示や通報はいたしません。
- ・相談したことを理由に解雇・報復行為など、相談者に不利益が生じることはありません。安心して相談窓口をご利用ください。