

大切な従業員を守るために
知っておきたい！

カスタマーハラスメント対策について

尼崎市 しごと支援課

兵庫働き方改革推進支援センター
派遣専門家 社会保険労務士 中村季永

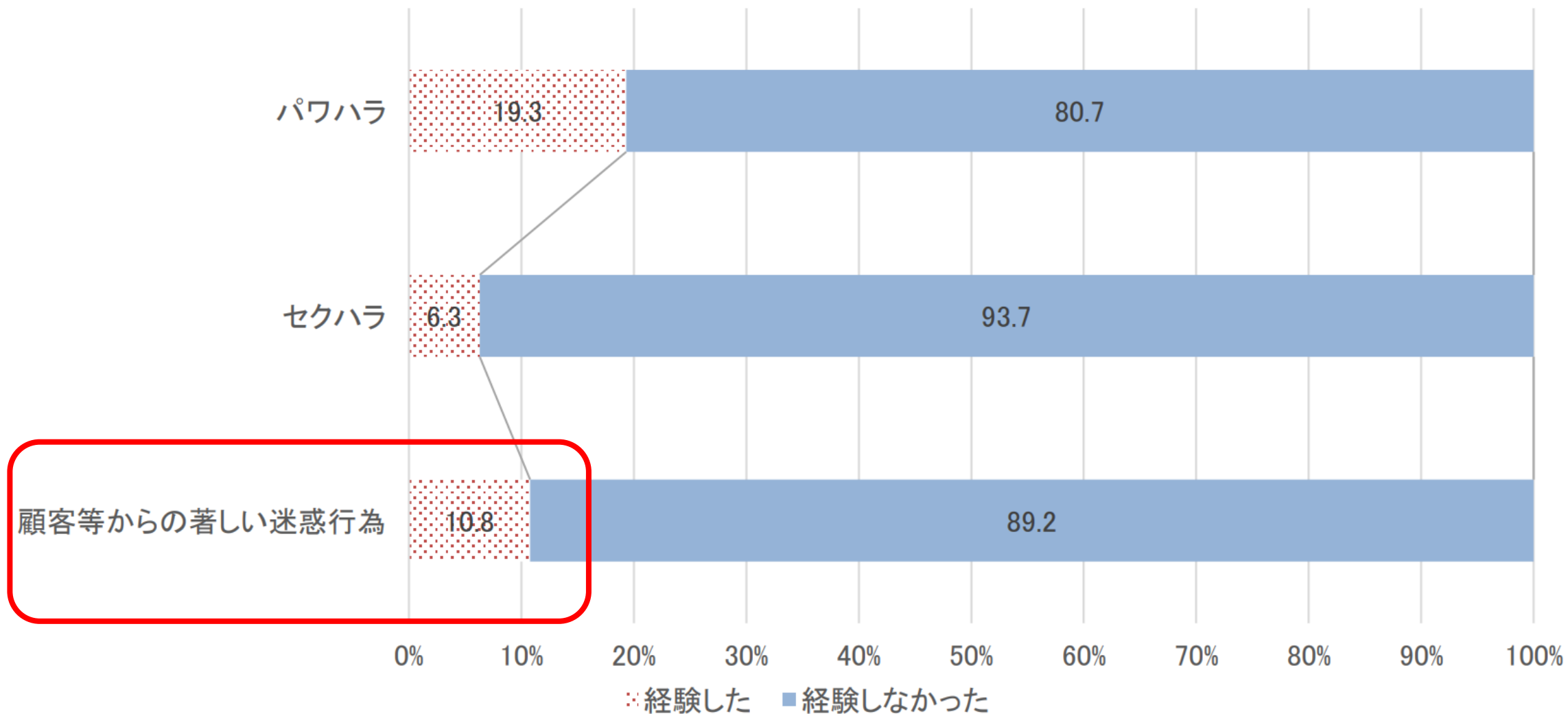


本日の内容

カスタマーハラスメントから
大切な従業員をどのように守っていくために
各企業が取り組めることを考えていく

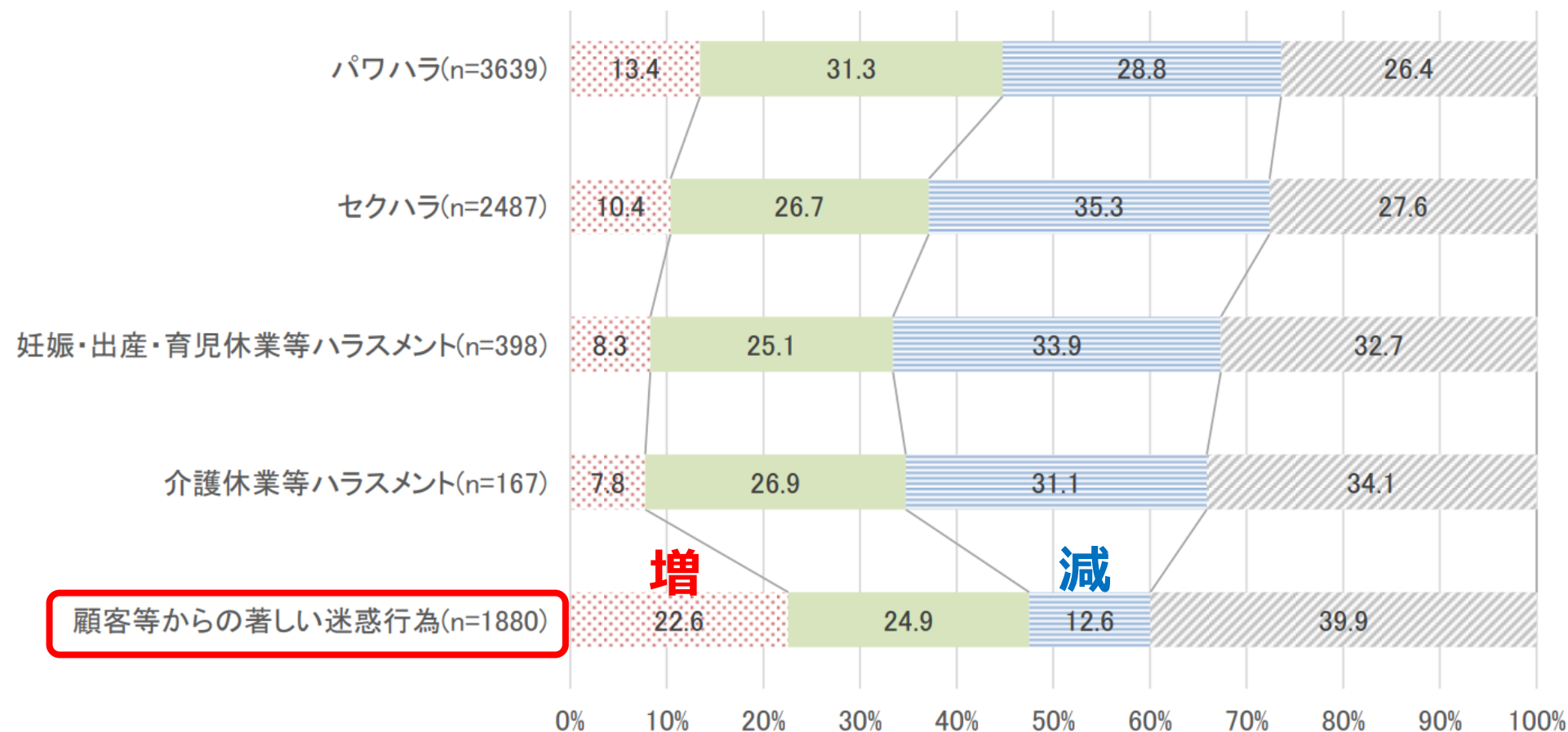


過去3年間にハラスメントを受けた経験



調査対象：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者（n=8,000）

過去3年間に該当事例があった企業における事例件数の推移



ハラスメントに該当すると判断した事例の件数が増加している

ハラスメントに該当すると判断した事例があり、件数は変わらない

ハラスメントに該当すると判断した事例の件数は減少している

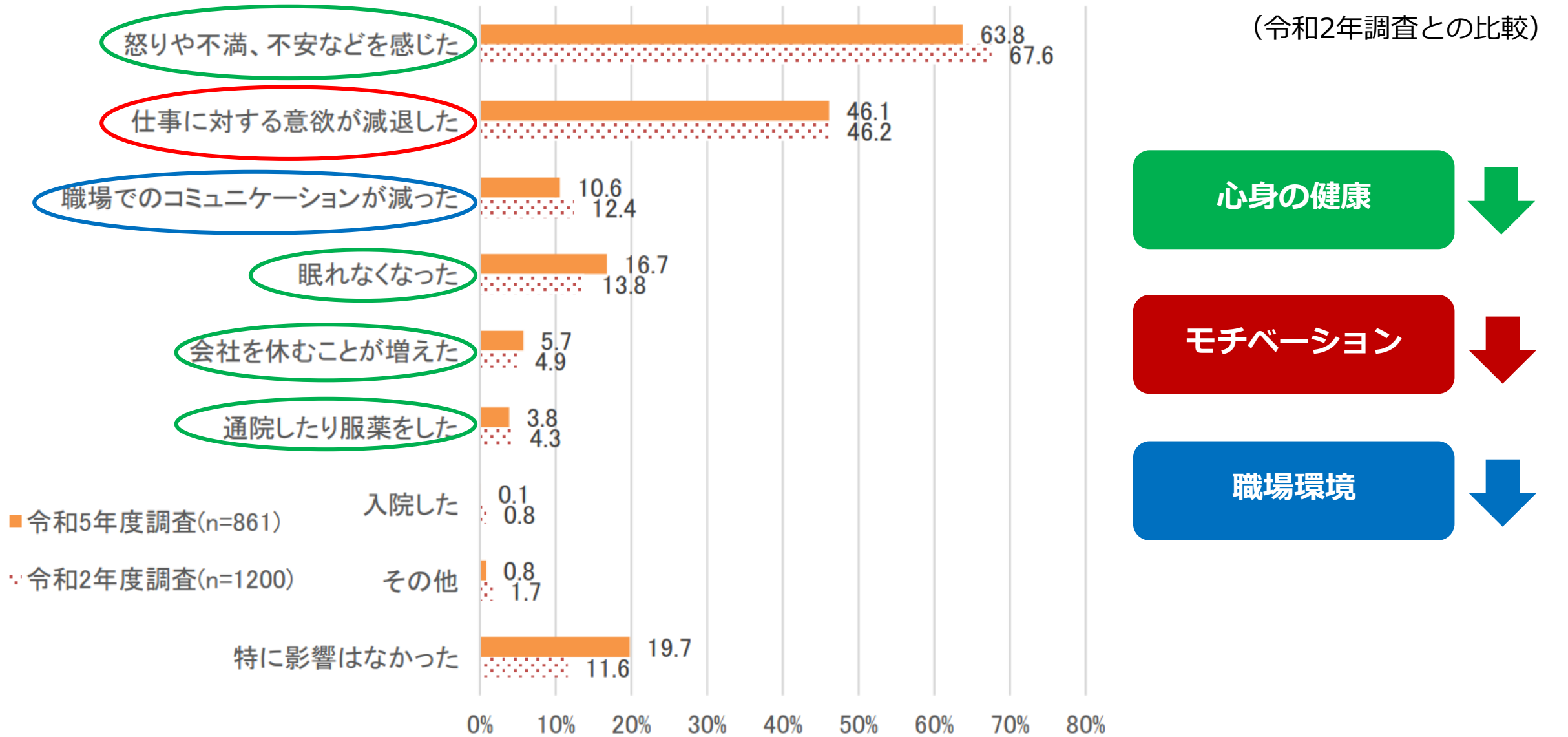
ハラスメントに該当すると判断した事例はあるが、件数の増減は分からない

(対象: 過去3年間にハラスメントに該当する事例があった企業 パワハラ: n=3,639、セクハラ: n=2,487、

妊娠・出産・育児休業等ハラスメント: n=398、介護休業等ハラスメント: n=167、

顧客等からの著しい迷惑行為: n=1,880、就活等セクハラ: n=20)

顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響



(対象:顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者 令和5年度調査:n=861、令和2年度調査:n=1,200)

カスタマーハラスメントを受けたことによる影響

広範囲にわたる影響・・・

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

従業員への影響

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

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定義

以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると考えられます。

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、労働者の就業環境が害されるもの。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃
- 精神的な攻撃
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な、執拗な言動
- 差別的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

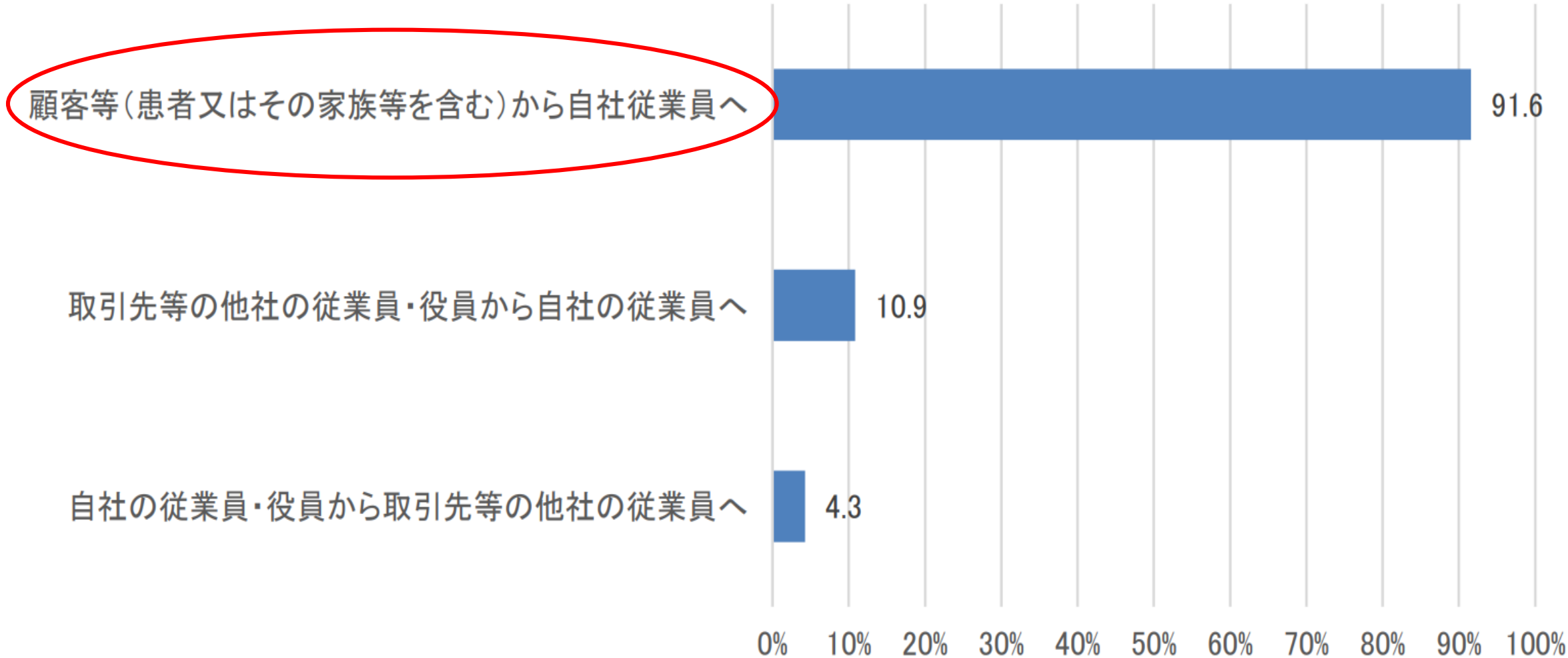
要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

カスタマーハラスメントの該当行為

①長時間拘束型	例) 居座り、長時間の電話など
②リピート型	例) 理不尽な要望について繰り返される電話、面会の要求
③暴言型	例) 大きな怒鳴り声、侮辱的発言、人格否定など
④暴力型	例) 殴る、蹴る、たたく、物を投げつけるなど
⑤威嚇、脅迫型	例) 従業員を怖がらせるような言動、脅し
⑥権威型	例) 執拗な特別扱い、謝罪や土下座の要求など
⑦店舗外拘束型	例) 職場外への呼びつけ
⑧SNS／インターネットでの誹謗中傷型	例) 名誉を棄損する投稿など
⑨セクシュアルハラスメント型	例) 性的な言動

顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案における行為者と被害者の関係



(対象: 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案があった企業(n=1,880))

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

企業は、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応として、以下の取り組みを実施することが望めます。

【事前の準備】

- ①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③対応方法、手順の策定
- ④社内対応ルール of 従業員等への教育・研修

【起こった際の対応】

- ⑤事実関係の正確な確認と事案への対応
 - ⑥従業員への配慮の措置
 - ⑦再発防止のための取組
 - ⑧ ①～⑦までの併せて講ずべき措置
- （※プライバシー保護や不利益取り扱いを行ってはならない旨の定めと周知）

①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が従業員に育まれます

基本方針の例

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

カスハラの内容

自社にとって重大な問題

従業員の人権尊重

組織として毅然とした対応を取る
ということ

従業員を守ること

相談の奨励

③対応方法、手順の策定

カスタマーハラスメントを受けた際に、慌てずに適切な対応が取れるよう、対応方法を決めておく和良好的、とされています。

※業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況に合わせて、
企業ごとに自社に合う対応方法例を準備しておくことが大切です。

①長時間拘束型 例) 長時間の電話

【対応例】

- 初期対応…話の内容を簡潔にまとめ、必要な情報を確認する。
「お時間をいただきありがとうございます。〇〇について十分に理解しました」といった形で顧客に対する敬意を保ちながら、会話を進める。
- 時間制限…一定時間（30分）を経過した場合に「他の業務が控えておりますので、これ以上はお時間をいただくのが難しいです。」と伝える。
- 提案 …要望への対応方法を伝え、それでも長時間拘束しようとする場合は、「責任者（担当者）から改めて連絡します」と伝える。
- 記録作成…やり取りを記録し、上司等へ報告・引継ぎをする
- 対応策 …職場内での共有及び顧客への対応が適切であったかを検討する

④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して従業員への教育を行います

- 悪質なクレーム(カスタマーハラスメント)とは(定義や該当行為例、正当なクレームとの相違)
- カスタマーハラスメントの判断例(判断基準やその事例)
- パターン別の対応方法
- 苦情対応の基本的な流れ
- 顧客等への接し方のポイント(謝罪、話の聞き方、事実確認の注意点等)
- 記録の作成方法
- 各事例における顧客対応での注意点
- ケーススタディ

カスタマーハラスメントに関する資料等は
以下のURLよりご確認ください

「あかるい職場応援団」（厚生労働省）

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省）

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf



兵庫働き方改革推進支援センターのご案内

○個別訪問（オンラインも可能）
が年間原則3回まで無料で受けられます

○セミナーの実施も致します

○電話相談も可能です

●ご清聴ありがとうございました●

兵庫働き方改革推進支援センター

支援サービスのご案内

1 お気軽にお電話ください。 **●平日、9:00～17:00**
「働き方改革」・「育児・介護休業法」への
対応や求人・採用に向けた質問にお応
えします。 専門家が丁寧にお応えします。
☎0120-79-1149

2 専門家による**訪問支援**を行います。
オンライン相談の要望にも応じます。
令和3年度 県内500社がフル活用。
秘密厳守
原則**3回まで無料**
課題により最大6回まで利用可
専門家を企業に派遣し現場の課題解決にあたります。1社原則3回まで無料。「同一労働・同一賃金」などの課題については、最大6回まで無料で利用できます。現場に則したアドバイスが好評です。下記の用紙でお気軽にお申込みください。
●生産性向上・労働時間の削減を応援します。 **●就業規則・賃金規定の作成や見直しを応援します。** **●助成金の活用を応援します。**

3 セミナー・研修会、相談窓口**に講師を無料で派遣**します。
●セミナー・研修会に講師を派遣します。テーマ・内容について相談に応じます。
●団体・業界団体が実施する相談窓口に講師を派遣します。
講師派遣については、上記フリーダイヤルにお電話ください。