

あなたがつくる ハラスメントのない あかるい社会

社会問題化する“カスハラ”

近年、サービス業などで「カスタマーハラスメント」が大きな問題となっています。企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

カスタマーハラスメントとは？

顧客からのクレームや発言の内容が、要求として正当でない場合、その実行方法が社会的に問題があり、その結果、労働者の働く環境が損なわれるもの

「顧客等の要求の内容が正当でない場合」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

「要求の実行方法が社会的に問題がある」の例

- 要求が正当かどうかに関係なく、社会的に適切でないといみなされる可能性の高いもの
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・差別的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・性的な言動
 - ・断続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
 - ・従業員個人への攻撃・要求
- 要求が正当かどうかを考えた上で、その内容が不適切だとされることがあるもの
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

企業でのカスタマーハラスメント対策の必要性

- 従業員・企業・他の顧客への影響
 - ・従業員の業務パフォーマンスの低下や体調不良等による休職、退職 など
 - ・悪質クレームへの対応に伴う時間の浪費、業務上の支障、従業員離職による人員確保、金銭的喪失 など
 - ・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、利用環境の悪化 など

企業が取り組むべきカスタマーハラスメント対策

- カスタマーハラスメントを想定した事前の準備
 - ・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
 - ・従業員（被害者）のための相談体制の整備
 - ・対応方法、手順の策定
 - ・社内対応ルールの従業員等への教育・研修（マニュアルの作成等）
- カスタマーハラスメントが実際に起きた際の対応
 - ・事実関係の正確な確認と事案への対応
 - ・従業員への配慮措置
 - ・再発防止のための取組
 - ・相談者に対する不利益な取扱いの禁止、相談者のプライバシー保護 など



松本市の取り組み（令和7年度）

- ・市職員への理不尽な要求に対応する「カスタマーハラスメント対策室」を新設予定
- ・カスタマーハラスメントを防止するための条例制定について検討を進めます。