

カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！

社員一人に抱え込ませずに、組織的な対応を

カスタマーハラスメントは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。そのため、企業はカスタマーハラスメントから従業員を守る対応に取り組むことが求められます。

カスタマーハラスメントとは

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、労働者の就業環境が害されるもの

※ 本来、顧客等からのクレーム・苦情は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善や新たな商品・サービス開発に繋がるものでもある点には留意が必要です。

＜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記載＞

厚生労働大臣が定めるパワーハラスメントの防止に関する指針では、事業主は顧客等からのカスタマーハラスメントによって労働者の就業環境が害されないよう取り組むことが望ましいとされています。

事業主が他の労働者の雇用する労働者等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関し行うことが望ましい取組

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）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（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、以下のような取組を行うことが望ましい。

- （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組（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者に対する対応が必要な場合に1人で対応させない等の取組）
- （３）他の事業主が雇用する労働者等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組（**マニュアルの作成**や**研修の実施**等、業種・業態等の状況に応じた取組）

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- 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
 - ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。
- 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、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

カスタマーハラスメントが実際に起こった場合の対応

- ⑤事実関係の正確な確認と事案への対応
 - ・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であることを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
 - ・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。
- ⑥従業員への配慮
 - ・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う（1人で対応させず、複数名で、組織的に対応する。メンタル不調への対応等）。
- ⑦再発防止のための取組
 - ・同様の問題が発生することを防ぐ（再発防止の措置）ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。
- ⑧ ①～⑦までの取組と併せて講ずべき措置
 - ・相談者のプライバシー保護措置を講じ、従業員に周知する。
 - ・相談したこと等を理由とした不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

参考資料

①マニュアル



②リーフレット



③ポスター



④研修用の動画



ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト
あかるい職場応援団

