

職場におけるカスタマーハラスメント被害者への メンタルヘルス対策について

～従業員を守るため事業主にできること～



独立行政法人 労働者健康安全機構

奈良産業保健総合支援センター

奈良さんぽ



内容

カスタマーハラスメントが心身に与える影響

メンタルヘルス対策の基本
(カスタマーハラスメント)

今日からできるセルフケア



カスタマーハラスメントが心身に与える影響

感情労働⇔対人労働

人と関わる事がメインの仕事、自らの感情をコントロールしながら行う必要があり、組織からもそれを求められている

仕事中は、常に感情のエネルギーを消費する・しやすい状態である

サービス業
接客業

医療・介護・
福祉

教員

学校、塾の先生

公共サービス

役所の相談窓口、
駅員

カスタマーハラスメントが心身に与える影響

特に感情労働の場合



さらにストレスが加わる
ことで、
ストレス反応が強まり
やすい。

ひどい暴言や脅迫や不当な要求を受けると

カスタマーハラスメントが心身に与える影響

身体への反応

動悸
頭痛
不眠
胃痛

心の反応

不安
落ち込み
怒り
自責感

仕事や行動

集中力の低下
ミスが増える
遅刻・欠勤
離職

怒りや不満、不安などを
感じた（67.6%）

仕事に対する意欲が
減退した（46.2%）



カスタマーハラスメントが心身に与える影響

顧客からの過剰なクレームや理不尽な暴言は、
従業員の心身に甚大なダメージを与えます。

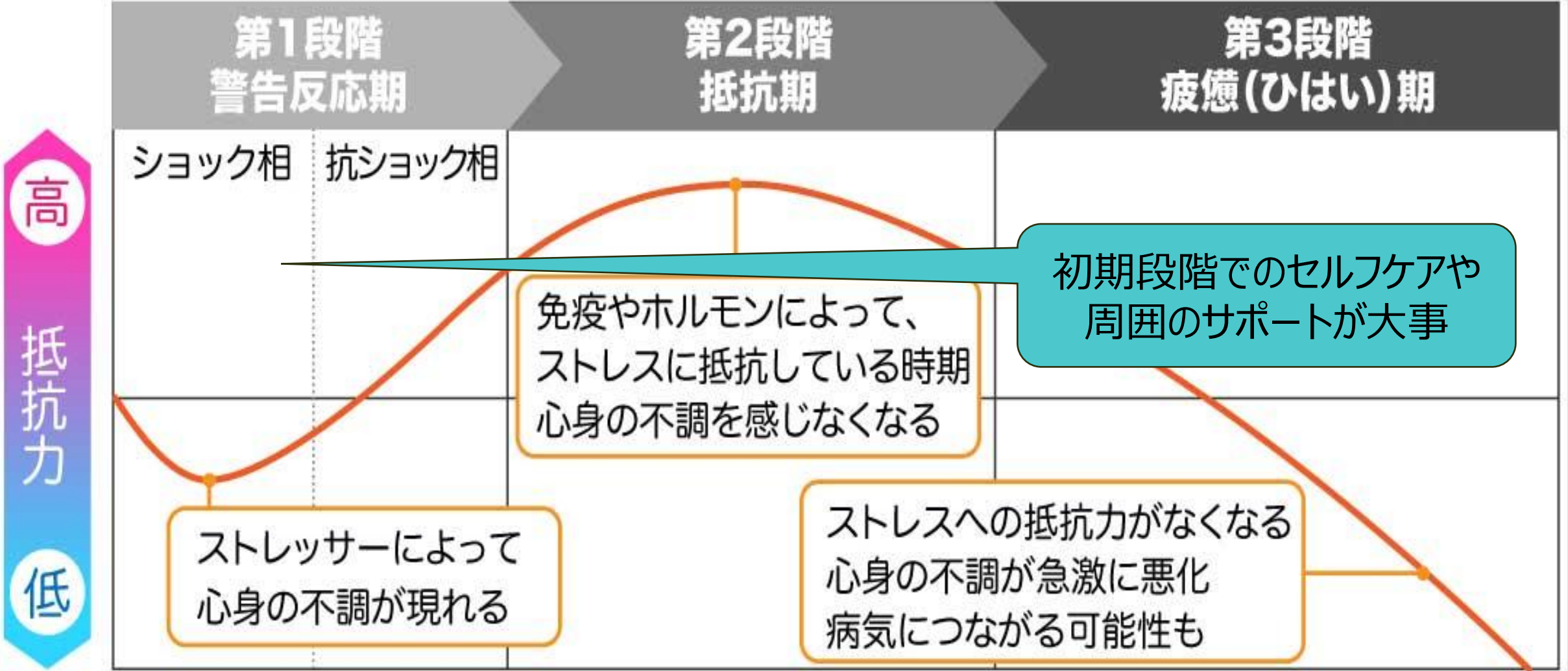
急性ストレス障害・PTSD： 激しい暴言や脅迫により強い精神的トラウマを負う

休職・離職の急増： 心理的威圧による不安感から出社不能・
早期離職へ直結

職場全体の士気低下： 一人の被害がチーム全体のパフォーマンス低下を招く

カスタマーハラスメントが心身に与える影響

セリエによる汎適応症候群 3つの段階



メンタルヘルス対策の基本

- ・ **一次予防**

メンタルヘルス不調を未然に防止する取組

- ・ **二次予防：**

メンタルヘルス不調を早期に発見し、
適切な措置を行う取組

- ・ **三次予防：**

メンタルヘルス不調となった労働者の職場復帰
の支援等を行う取組

制度作りは、奈良さんぽでも
支援します！



メンタルヘルスケアの推進

4つのケア

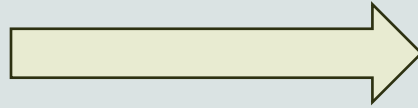
- ・ **セルフケア** 本人の気づき
- ・ **ラインケア** 上司によるケア
- ・ **事業場内保健スタッフ等によるケア**
- ・ **事業場外資源によりケア**

メンタルヘルス対策の基本

【カスハラ対策として】

- 会社がカスタマーハラスメントを容認しないという姿勢を明示
- 安心して相談できる体制がある
- 組織的な対応 一人で対応させない
- 管理者教育 従業員への傾聴スキルなど
- 風通しのよい職場

店頭など
ポスター掲示



メンタルヘルス対策の基本

ストレスチェックを活用する

R10年4月1日から
労働者50人未満の事業場（小規模
事業場）も義務化されます！

労働安全衛生法（66条の10）により事業者年に1度の実施義務

目的

労働者のメンタルヘルス不調の未然防止 （一次予防）

労働者自身のストレスへの気づきとセルフケアの推進
集団分析を通じて職場環境の改善につなげる

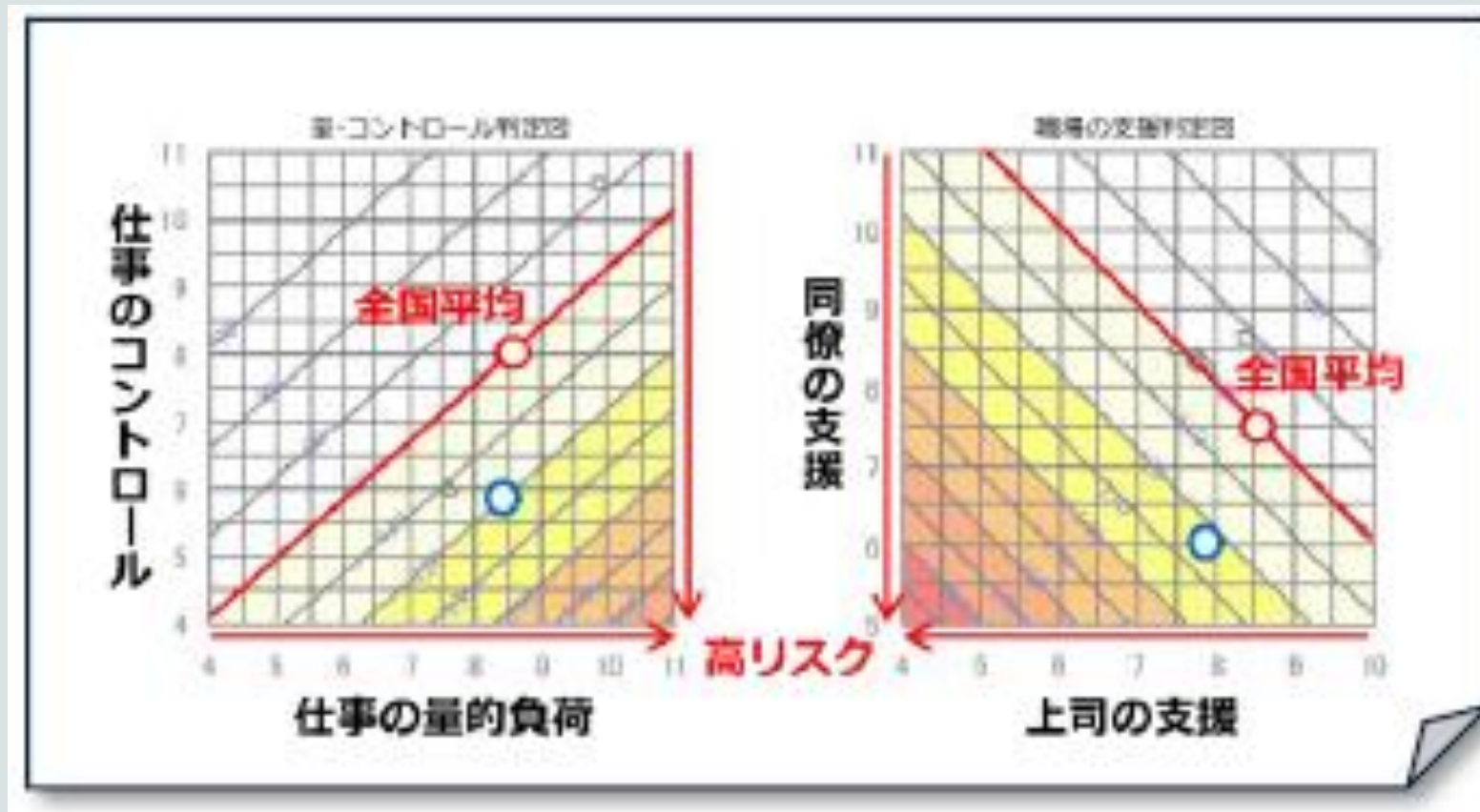


メンタルヘルス対策の基本

風通しのよい職場づくりのためには・・

10人以上の部署なら集団分析が可能

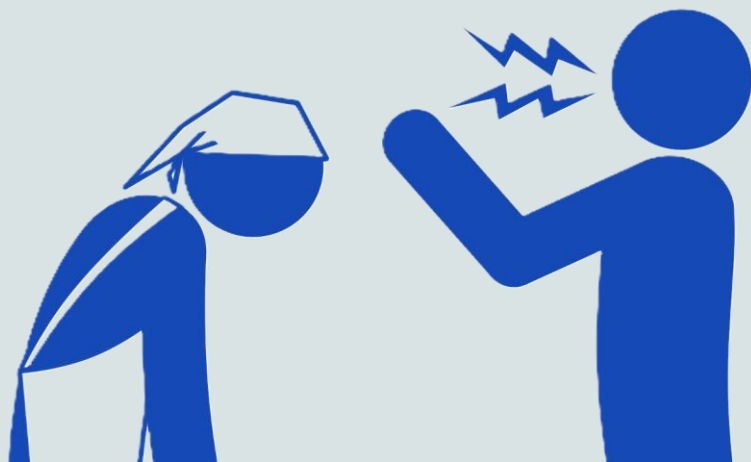
高リスクは、メンタル不調に陥りやすい。要因を検討し、改善につなげる



メンタルヘルス対策の基本

個別対策の場合

カスハラ



初期始動として

まずは、従業員の安全確保
一人にさせずに
落ち着ける場所に移動

話を聴く

事実確認より気持ちの受容
否定しない、責めない
途中で遮らない 評価しない

上司の役割

継続的な声掛け
業務量調整
再発防止の共有

「あなたは悪くない。」
「会社として対応
します。」

メンタルヘルス対策の基本

個別対策の場合

次のような変化に注意

- ☐ 表情が暗い
- ☐ 眠れていない
- ☐ ミスが増えた
- ☐ 遅刻や欠勤が増えた
- ☐ 涙もろくなった
- ☐ 出勤がつらそう
- ☐ 身だしなみの乱れ
- ☐ 食欲低下
- ☐ 意欲低下



メンタルヘルス対策の基本

個別対策の場合

体調が改善しない場合は、

早めに産業医面談や医療機関へつなぐ。

「体調不良が長引いているようだから心配」、
「大丈夫と思っていても、急に悪化することもあるらしい、
一度専門の先生に相談してみても、どうかな。」



休職となったら・・・復帰時の働き方について十分な話し合いがとても重要！
奈良さんぽでは、復職支援（治療と仕事の両立支援）もお手伝いします。

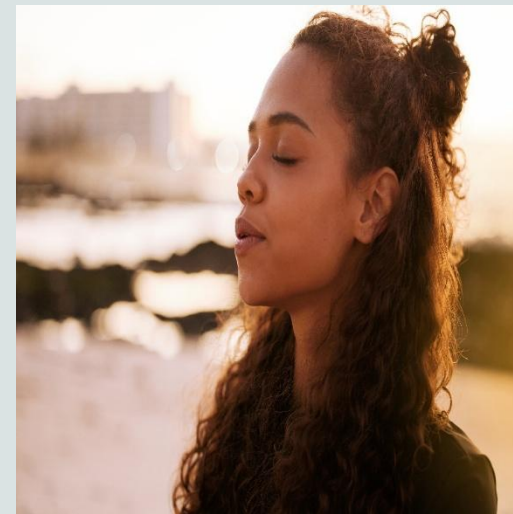
メンタルヘルス対策の基本



フェーズ	事業主・管理職の対応	従業員へのメンタルヘルスケア
発生前 (予防)	マニュアルの策定や相談窓口設置、 カスタマーハラスメント研修の実施	日頃からコミュニケーションがとりやすい環境 セルフケア研修（マインドフルネスなど）
発生時	担当者の交代・組織的な対応 記録作成の指示とフォロー	職場からの即時離脱 1 分間の深呼吸など（感情の切り離し）
発生後	事案の振り返り、再発防止措置 必要に応じた外部機関との連携	傾聴面談（不安や恐怖の吐き出し） 特別休暇や配置転換などの配慮検討

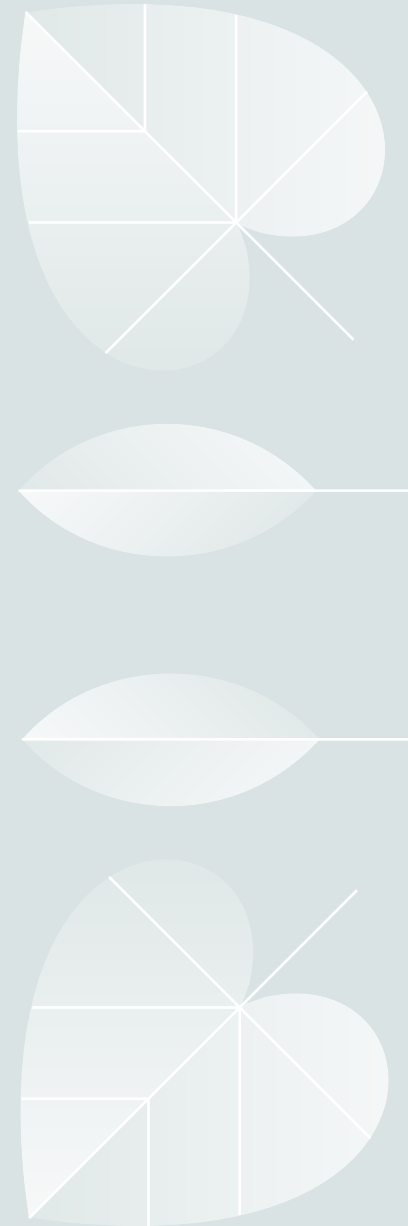
今日からできるセルフケア

呼吸法 (腹式呼吸)	マインドフルネス (瞑想)
緊張状態を解く 深く、ゆっくりり腹式呼吸すると横隔膜の 上下運動が大きくなり 副交感神経系の活動を賦活 (横隔膜に神経叢がある) 横隔膜を刺激することで、胃腸の働きもよくなる、また心拍数も低下する。 身体からリラックス状態に変化させることができる。	「今、この瞬間」に意識を集中させる心の在り方やその実践法。心のトレーニング。 呼吸瞑想、食べる瞑想など。 集中力を高める、自己認識力、メタ認知。 ストレスや不安の軽減、睡眠改善、慢性疼痛緩和など多岐にわたる健康効果が期待される。 毎日、継続実施することで効果がある。



では、みんなでやってみましょう！！

腹式呼吸とちょこっと瞑想



今日からできるセルフケア （腹式呼吸とちょこっと瞑想）

意識的に **4 秒と 6 秒**を数えながら、1 分間と一緒に！

① 姿勢を整える：

背筋を伸ばし、肩の力を抜いて足を床につける。

② 息を吐ききる、**軽く目を閉じましょう。**

口から細く長く、身体の中の息を吐き出す。

③ **4秒吸う：**

鼻から静かに息を吸い込み、**おなかに溜める。**

④ **6秒かけて吐く：お腹をへこませて吐く。**

吐く息の感覚だけに集中する
(これを数回繰り返す)

ハラスメントにあった従業員を
落ち着かせるためにも上司、
同僚と一緒にいきましょう。



まとめ

- ・組織としての対策整備が大事
- ・従業員の心理的安全性を確保する
- ・メンタル不調を防ぐ組織風土づくり（ストレスチェックの活用）
- ・併せてメンタルヘルス対策の整備、不調には早期対応が肝

ご清聴ありがとうございました

メンタルヘルス対策、
職場の健康づくり
のご相談は、
奈良さんぽまで！
お気軽にご連絡ください。



