



小売業のカスタマーハラスメント対策の現況と さらなる職場環境改善に向けた ワークショップを開催しました。



開催場所 滋賀労働局6階会議室

開催日時 令和7年8月27日 15:00～16:00

●●ワークショップの狙い●●

近年、顧客等からひどい暴言や不当な要求など著しい迷惑行為を受ける、いわゆる「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」という。）社会問題となっています。

カスハラは、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みられる等、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。

このような状況を受け、各社がカスハラで抱えている問題点や課題を共有し、原因や改善策を考え、従業員のメンタルヘルスを維持・向上させるための取組を行うことで、より良い勤務環境を各社が自律的に構築していくことを狙いとして実施しました。

●●開催概要●●

今回は、滋賀県 +(ﾌﾟﾗｽ)Safe retail 協議会において労働災害や安全対策についての話し合いののち、2班に分かれて開催しました。

今回参加された企業は3企業（7名）です。



●●意見交換の内容●●

- ▶ 事業場でのハラスメントの現状
- ▶ 対策をする上での問題点
- ▶ 問題解決に向けた取組
- ▶ ありがたい姿
- ▶ はじめの一步



●●アンケート結果●●

- ▶ 自身の職場での対応が適切かや迷っていることが同じということを知れたので、他企業さんで取り組まれていることを持ち帰って活かしたいと思いました
- ▶ 他企業の意見が聞けて参考になった
- ▶ カスタマーハラスメントを見つめなおす機会となった
- ▶ 組織の違いがあるのですべては難しいができることは取り入れたい
- ▶ 他の方の話をたくさん聞いた
- ▶ 参加者が均等に話す時間が設けられていた
- ▶ 進行していただいた事で全員の意見を聞くことができた
- ▶ 人数が少なかったので自分の意見を言えましたし、聞きたいことも聞けました



参加された方全員から、今後もこのようなワークショップを開催してほしいとの感想をいただきました。

カスハラの実状については社内でもまだ情報の共有が十分ではないとの意見もあり、他の会社を含めての意見交換は大変有意義であったと思われます。