



Q

飲食店で働いていますが、お客さまからの暴言や過度な要求等により精神的に負担となっています。会社からは「お客さま第一だから」と言われています。

A

日々の顧客対応で不安やつらさを感じておられるのですね。そのような状況は一人で抱え込む必要はありません。カスタマーハラスメントは、労働者の尊厳や安全を損なう重大な問題であり、企業が労働者を守るために組織的に



10月からカスハラ対策義務化

対策を講じることが必要です。

本年10月に施行される改正労働施策総合推進法において、企業は労働者を守るために、カスタマーハラスメント対策を講じることが義務付けられることとなっています。

また、顧客であっても、

社会通念上許容される範囲を超える言動は許されず、労働者の就業環境を害するものはカスタマーハラスメントであるとして整理されます。

企業に対して義務付けられる主な具体的な対策は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度

で対応し労働者を保護する旨の方針の明確化▽相談体制の整備▽事実確認や被害者に対するフォロー

ー、再発防止の取り組みなどの事後対応▽特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め体制を整備することなどとなっています。

10月の法改正により企業の対応責任がさらに明確化されますので、一人で抱え込む必要はなく、まずは会社相談し、組織として対応してもらうことが重要です。会社相談しても適切な対応が取れない場合は労働局へご相談ください。

鳥取労働局雇用環境・均等室

電話0857(29) 1709

鳥取労働局総合労働相談コーナー

電話0857(22) 7000