



です。

**A** 顧客対応で苦痛を感じておられる

のですね。このまま我慢していても、解決することとは難しいのではないのでしょうか。一人で抱え込まず、上司や社内の相談窓口にご相談して、組織的な対応を検討するように求めましょう。

**Q** 販売した商品が不良品であるとのクレームを受けて、謝罪と返金の対応をしました。納得してもらえませんが、毎回対応が長時間になり、出勤するのが苦痛

です。厚生労働省の調査では、過去3年間に勤務先

## カスタマーハラスメント防止の取り組みが進んでいます

でカスタマーハラスメント（顧客からの著しい迷惑行為）を経験した者の割合は15%となっており、「長時間の拘束や同居合わせた他の顧客の利便（過度なもの）や「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」を受けたという回答が多くなっています。

最近では、カスタマーハラスメントにより、従業員の健康不良、現場に居合わせた他の顧客の利便（過度なもの）や「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」を受けたという回答が多くなっています。本来、顧客からのクレームは商品やサービス等への不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とは言えません。しかし、対応していません。また、不当・悪質なクレームにより従業員に過度なストレスを受けている場合は、カスタマーハラスメントとして企業には従業員を守る対応が求められます。

総合労働相談コーナー（労働局）ではご相談に对应していません。また、カスタマーハラスメント悩み相談室では24時間、365日、メール等による相談を受け付けています。

鳥取労働局雇用環境・均等室

電話0857(29)1709

カスタマーハラスメント悩み相談室

<https://harasu-soudan.mhlw.go.jp/>