



労務通信 160号



成迫 社会保険労務士法人
 松本事務所 TEL 0263-88-2862
 長野事務所 TEL 026-291-4152
 飯田事務所 TEL 0265-49-3602

カスタマーハラスメント対策

顧客等からのクレームは、提供されたサービス、商品、接客態度に対して不満を訴えるもので、それ自体は問題にはなりません。クレームをきっかけに業務の改善や新たな商品、サービス提供に繋がる可能性もあります。

しかしながらクレームの中には過剰な要求や、商品やサービスに対して不当な言いがかりをつける顧客等が存在します。そのような手段や態様が不当で悪質なクレームで、従業員に過度な精神的・肉体的ストレスを与える場合をカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)と定義されます。

カスハラは他のハラスメントと同じく放置すれば従業員の日常業務に支障をきたし、生産性の低下、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職に繋がる可能性もあり、結果的に商品・サービスの低下を招くことで、企業イメージの低下に繋がりがかねません。

企業と従業員を守るためにカスハラに対して考えていく必要があります。

国が顧客と接する機会の多い業種の企業にヒアリングした結果から、カスハラに類するものとして次のような行為が確認されています。

- ・長時間の電話、居座りなど、業務に支障を及ぼす時間拘束
- ・店内や電話で、大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す
- ・頻繁に来店もしくは電話でのクレーム
- ・優位な立場にいることを利用した暴言や特別扱いの要求
- ・言いがかりによる金銭要求
- ・契約内容を超えた過剰な要求
- ・物を壊す、殺す等の発言やSNSへの暴露などをほのめかす脅迫行為



これらの行為の度が過ぎる場合には、脅迫罪、恐喝罪、強要罪、威力業務妨害罪などの刑法に該当する可能性がありますので、放置できない問題です。

企業としてクレームとカスハラの線引き、事象ごとの対応を示しておくことで、従業員も安心して働ける環境になります。以下の手順で、対応マニュアルの策定をお勧めいたします。

<カスハラ対策の手順>



特に相談窓口を設置して、周知していくことはカスハラを個人の問題ではなく組織として対応する姿勢を示すことになり、従業員を守るための措置になります。相談窓口だけではなく定期的な従業員研修も非常に有効になります。

業種によって商品・サービスの違いによるクレームの種類、企業規模によるクレームに対する対応が異なりますので、個人の対応に任せるのではなく、組織的な対応が重要です。

マニュアル作成の詳細は、担当者までお問い合わせください。