

今、企業に求められる カスタマーハラスメント対策

Ⅲ カスタマーハラスメントについて企業が取り組むべき対策

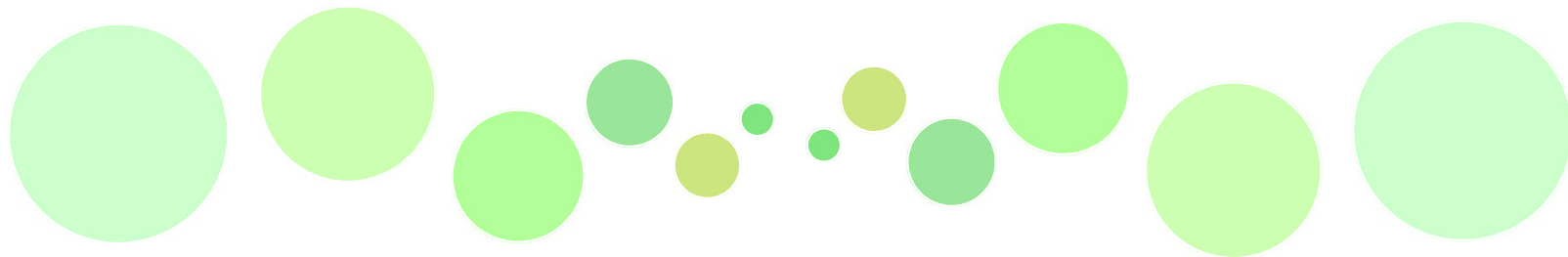
Ⅳ カスタマーハラスメント対策のメリット

カスタマーハラスメントについての情報サイト・参考資料

令和4年9月

特定社会保険労務士 高木美香

Ⅲカスタマーハラスメントについて 企業が取り組むべき対策



1.事前の準備

①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発

- ・組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・カスタマーハラスメントから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。



基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めているという安心感が従業員に育まれる

②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備

- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。



相談対応者：上司、現場の管理監督者

相談対応者の役割：相談の受付（一次対応）、事実確認、
関係部署への情報共有

相談対応者への教育：定期的な研修が必要

相談対応を行う上での留意点：丁寧な対応、傾聴の姿勢、
人事部や専門家との連携

③対応方法、手順の策定

カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。



各社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況に合わせて、あらかじめ対応方法例を準備しておくことが**重要**

あらかじめ様々な想定をしておくこととスムーズに対応することができる。

基本的には**複数名で対応し、対応者を一人にさせない**、行為が深刻な場合は一次対応者に代わって現場監督者が対応するなど、**組織として対応し**、従業員の安心にも配慮する必要がある。

④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。



可能な限り**全員が受講し**、かつ**定期的**に実施することが重要

過去に発生した事案、経験等を踏まえた事例やケーススタディを設けると効果的

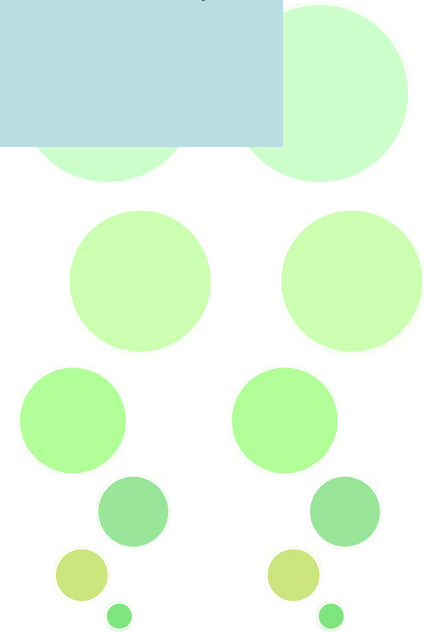
階層別に経営層や相談対応者(上司、現場監督者)への教育研修も重要

2. 実際に起こった際の対応

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

・顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。

・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。
瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。



事実関係の整理・判断（正確に状況を判断するために）

一般的な事実関係の整理・判断フロー

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。



②顧客等の求めている内容を把握する。



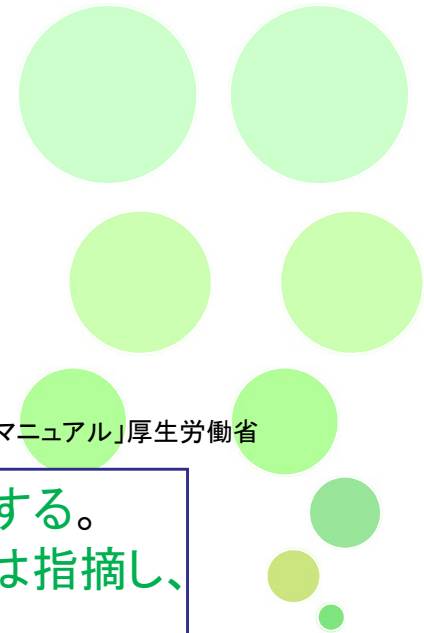
③顧客等の要求内容が妥当か検討する。



④顧客等の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する。

出典「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」厚生労働省

事実がどうかの判断は、個別に状況を判断せず、**複数名で判断する。**
極力**その場で答えを出さず**、顧客等の主張が**事実と異なる場合は指摘し、**
事実であれば、**企業として適切な対応を検討する。**



⑥従業員への配慮の措置

被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う。



従業員の安全の確保

現場監督者が顧客対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す、状況によっては弁護士や警察の連携も必要。

精神面への配慮

従業員にメンタルヘルス不調がある場合、産業医や産業カウンセラー、臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼、専門の医療機関への受診を促す。

⑦再発防止のための取組

同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置)ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。



事案発生時の従業員への共有

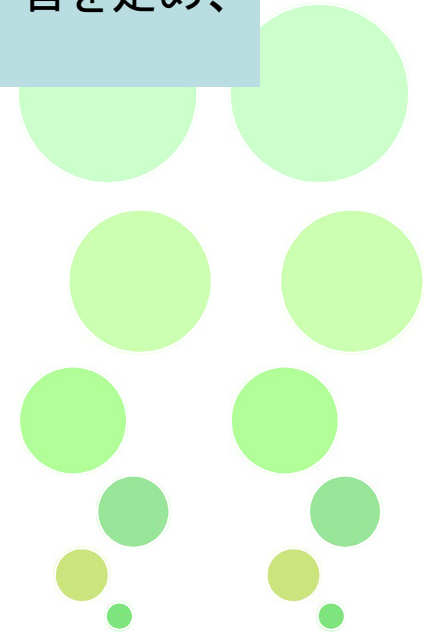
事案発生時に可能であれば、従業員にメッセージ・情報の発信をする。もしくは、管理職が現場の従業員に注意喚起をするだけでも効果がある。

事例の活用

事例ごとに検証し、新たな防止策を検討し、トップのメッセージや、対応マニュアル、研修などの見直し、改善につなげる。

⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

- ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- ・相談したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。



3. カスタマーハラスメントに発展させないために

◆現場でのクレーム初期対応のポイント

限定的謝罪

- 対象を明確にした上で限定的に謝罪する。
- 「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。」
- 不快感を抱かせたことに謝り、事実が正確に把握できていない段階では、企業として非を認めた発言はしない。

状況の正確な把握

- 顧客の名前・住所・連絡先等の情報。
- 一通り顧客から事情を聞く(途中で発言や反論はしない)。
- 録音・録画。

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口への情報共有
事実関係を時系列で整理して報告

初期対応は大事

クレーム対応者は「会社を代表して対応する」意識を持つ。

ただし、対応者を一人にさせない、組織として対応することが求められる。

◆カスタマーハラスメントが疑われる場合

現場での対応

- 店頭で対応せず、応接室等の個室で、二人以上で対応。(時間・人・場所を変えて対応)
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。
- 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- その場しのぎの回答はせず、対応できないことははっきり断る。
- 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間をもうける。

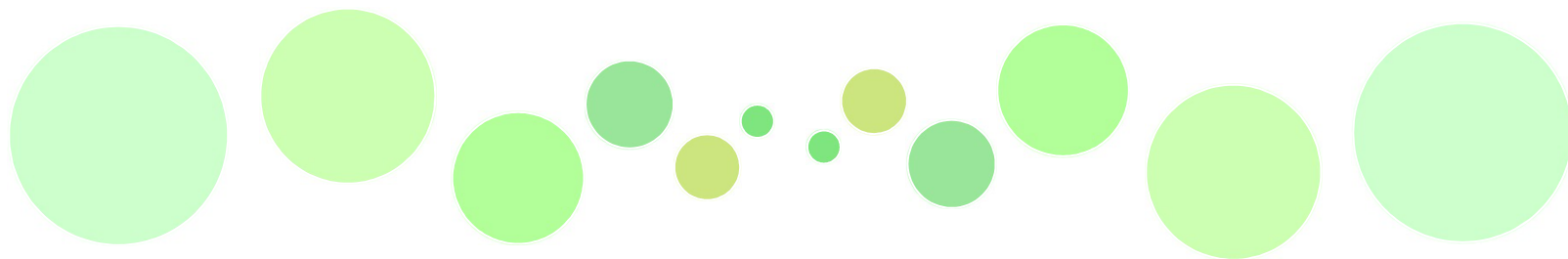
電話での対応

- 苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音ができるようにしておく。
- 基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- 丁寧な言葉遣いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。
- 顧客等の発言内容と齟齬がでないよう、メモをとりながら話を聞き、復唱して確認する。
- 対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。
等

顧客訪問による対応

- 冷静になりにくい時間帯(夜間や早朝)の訪問は避ける。
- 喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外にはいかない。
- あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問い合わせ内容への対応方針をきめておく。
- まずは、相手の言い分を聞くだけにする。
- できるだけ二人で行く。(一人では対応させない。多人数での対応も控える)

IVカスタマーハラスメント対策のメリット



取組をすすめる企業からの意見

業務への影響

- 複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を迅速に確認し、対応できるようになった。
- 対応方法を明示することで従業員が働きやすくなった。
- 顧客対応のノウハウが整理でき、経験を培うことができた。
- 顧客対応に関連する訓練、研修の受講後は、落ち着いて対応ができるようになった。

従業員への影響

- 職場環境が明るくなった、従業員から笑顔が出るようになった。
- 会社としてカスタマーハラスメントに対する姿勢を示したことで、従業員の安心感が生まれた。

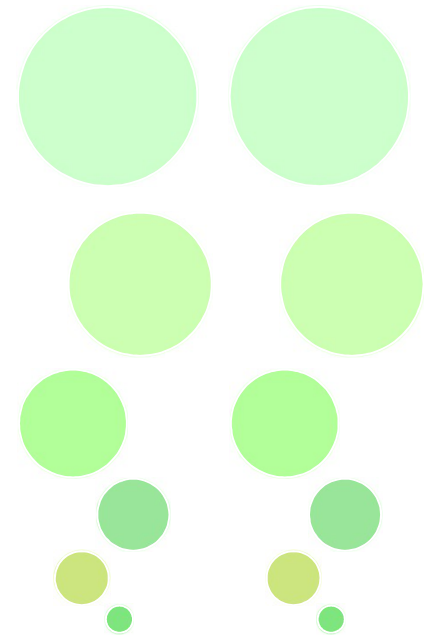
職場環境への影響

- 会社にとって好ましくない客が来にくくなった。
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境が変わった。

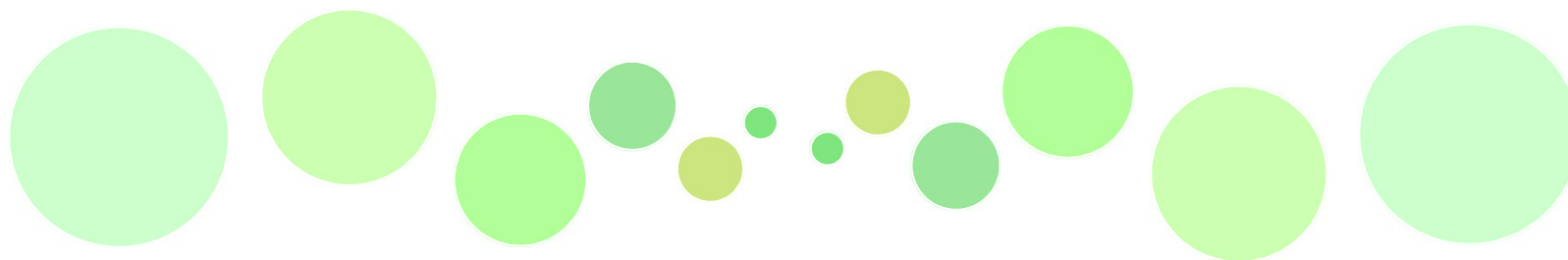


副次的な効果として

従業員を守るということを行動で示す大事さを会社組織として再認識できる、人材確保が難しい中、カスタマーハラスメント対策等により職場環境をよくすることで、離職者を減らすことにつながる。



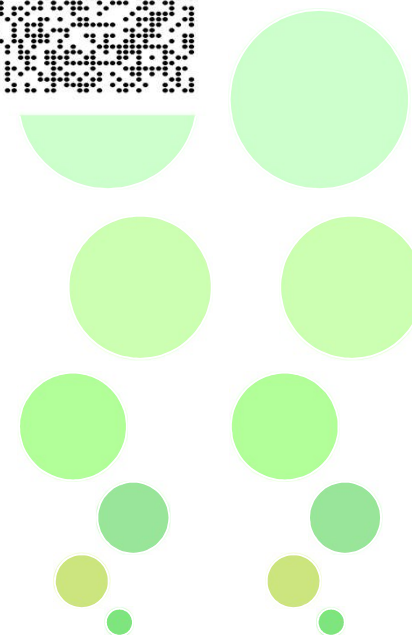
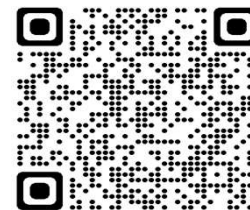
カスタマーハラスメントについての 情報サイト・参考資料



情報サイト

厚生労働省のポータルサイト「あかるい職場応援団」

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



「見たい動画を、サクッと検索！」
動画で学ぶハラスメント



これってハラスメント？ 見たい動画を検索して、確認しよう！

職場のハラスメントを理解し、予防・解決に役立つ動画が、検索できるようになりました。項目はパワハラ「6類型」、パワハラを回避するための「指導」動画、パワハラ相談対応者の対応の仕方をまとめた「相談」動画、セクハラ
の解説動画、マタハラ
の解説動画の10つから。ボタンを押すと該当する動画が絞り込まれ、モニター上に編集されます（複数検索も可能）。社内研修での視聴にもご活用ください。（社内研修で利用される場合、申請やご連絡は不要です。）

パワハラ、セクハラ、妊娠・出産等に関するハラスメントのVR動画も掲載しています。

動画の絞り込み項目（複数可）



ハラスメント関係資料ダウンロード
～パワーハラ対策導入マニュアル等～

職場におけるハラスメント対策支援事業のご案内

ハラスメントの定義

ハラスメントの種類と種類

動画で学ぶハラスメント

社内でハラスメント発生！

裁判例を見てみよう

他の企業はどうしてる？

Q&A

相談窓口のご案内

パワーハラスメント
オンライン研修講座

[トップページ](#) > [社内でハラスメント発生！ 人事担当の方](#) > [ハラスメント関係資料ダウンロード](#)

「社内でハラスメント発生！ 人事担当の方」 ハラスメント関係資料ダウンロード



ダウンロードコーナー

職場のハラスメントの予防・解決に向けた周知・徹底のためにパンフレット、リーフレット、ポスターを作成しました。職場での指導や勉強会等にてご活用ください。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル・リーフレット・ポスター

カスタマーハラスメント対策のためのカスタマーハラスメント対策企業マニュアル、リーフレット、ポスターを作成しました。

本マニュアルやリーフレット、ポスターを各企業においてカスタマーハラスメントへの対策を進めるために、是非ご活用ください。

ポスターについては、①から⑥と様々な場面をイラストで表示しています。⑥に関しては、場面にあわせてイラストを描いてご利用ください。

<マニュアル>



<リーフレット>



<ポスター>



厚生労働省のHP「職場におけるハラスメント防止のために(セクシャルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント)」

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudu/koyoukintou/seisaku06/index.html



↑ ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 雇用環境・均等 > 職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント）

雇用・労働

職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント）

- ▶ [パワーハラスメント対策が事業主の義務となりました！ ～セクシュアルハラスメント等の防止対策も強化されました～](#)
- ▶ [職場のセクシュアルハラスメント対策、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント対策は事業主の義務です](#)
- ▶ [職場におけるハラスメント対策マニュアル及び社内研修資料](#) ▶ [ハラスメントの被害にあった時は](#)
- ▶ [職場におけるセクシュアルハラスメントについて](#)
- ▶ [職場における妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントについて](#)
- ▶ [職場におけるパワーハラスメントについて](#)
- ▶ [顧客等からの着しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）について](#)
- ▶ [より詳しい情報について](#) ▶ [12月は「職場のハラスメント撲滅月間」です](#) ▶ [お問い合わせ先](#)

🔍 政策について

▼ 分野別の政策一覧

▶ [健康・医療](#)

▶ [子ども・子育て](#)

▶ [福祉・介護](#)

▼ 雇用・労働

▶ [雇用](#)

▶ [人材開発](#)

▶ [労働基準](#)

▶ [雇用環境・均等](#)

▶ [非正規雇用（有期・パート・派遣労働）](#)

▶ [労使関係](#)

▶ [労働政策全般](#)

パワーハラスメント対策が事業主の義務となりました！ ～セ

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！

カスハラ対策マニュアル・リーフレット・ポスターが完成

厚生労働省は、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や、マニュアルの概要版であるリーフレット、周知・啓発ポスターを作成いたしました。

マニュアルやリーフレットには、学識経験者等の議論や顧客と接することが多い企業へのヒアリングを踏まえ、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応など、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを記載しています。

いずれも厚生労働省ホームページからダウンロードできます。企業のご担当者様をはじめ、幅広くご活用いただければ幸いです。

<マニュアル>



<リーフレット>



<ポスター>



●マニュアル・リーフレット・ポスターはいずれも、厚生労働省ホームページ「職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント/妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント/パワーハラスメント）」からダウンロード可能です。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

（参考）カスタマーハラスメントとは

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

国民参加の場

関連リンク



▶ [情報配信サービスメルマガ登録](#)



▶ [子どものページ](#)

携帯ホームページ

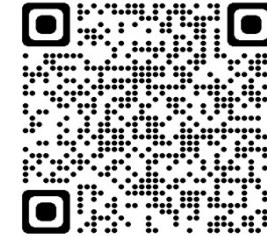


▶ [携帯版ホームページ](#)では、緊急情報や厚生労働省のご案内などを掲載しています。

資料・マニュアル

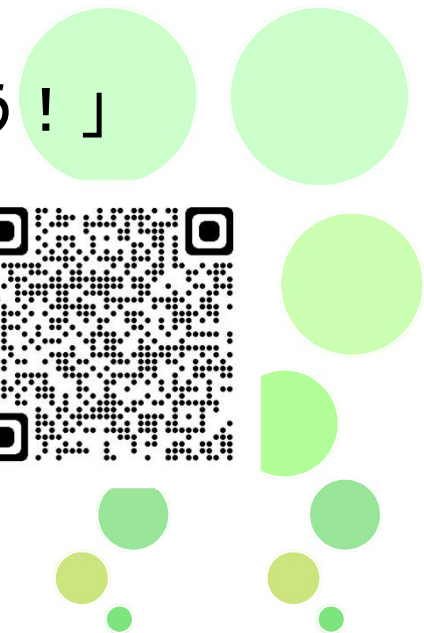
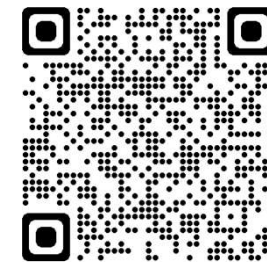
- 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>



- 「カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！」

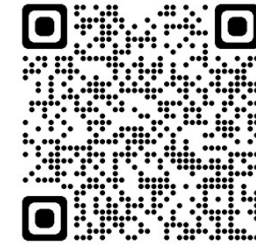
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899376.pdf>



相談窓口

- 会社の取組についての相談
ハラスメント被害に遭った場合

埼玉労働局 雇用環境・均等室
048-600-6210



- メンタル不調などのお悩み
厚生労働省のポータルサイト 「こころの耳」

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>

