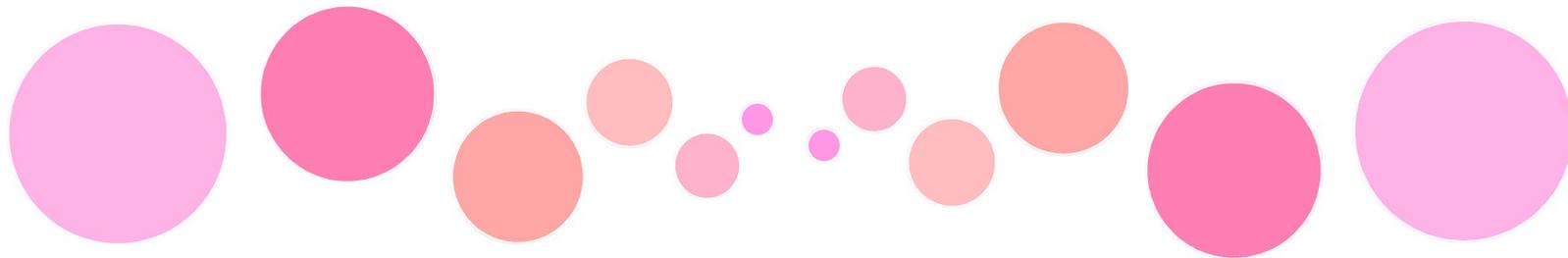


カスタマーハラスメント対策の重要ポイント



令和6年9月

セミナーのポイント

I カスタマーハラスメントの基礎知識

1. カスタマーハラスメントとは？
2. カスタマーハラスメントの判断基準

II 企業が取り組むべき対策

1. 事前の準備
2. 実際に起こった際の対応

III カスタマーハラスメントに発展させないために

1. 現場での初期対応のポイント
 2. カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応
-



I カスタマーハラスメントの基礎知識

1. カスタマーハラスメントとは？

顧客からのクレーム・言動のうち、
当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、
当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、
当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」厚生労働省より

2. カスタマーハラスメントの判断基準

業種や業態、企業文化などの違いから、**カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性が高い**

各企業であらかじめ、カスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要



判断基準の尺度

1.顧客等の要求内容に妥当性はあるか

事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求かを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断する。

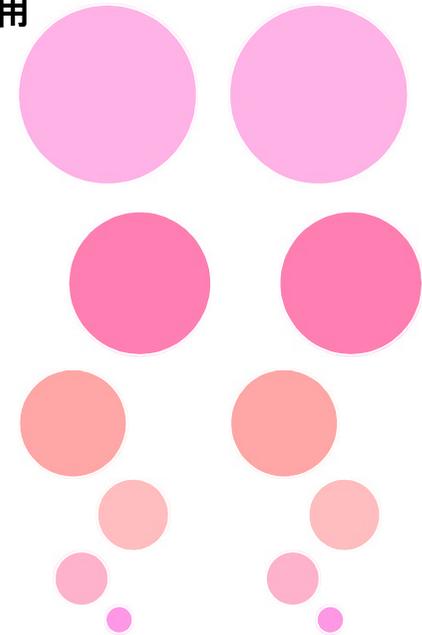
2.要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認する。

Ⅱ 企業が取り組むべき対策

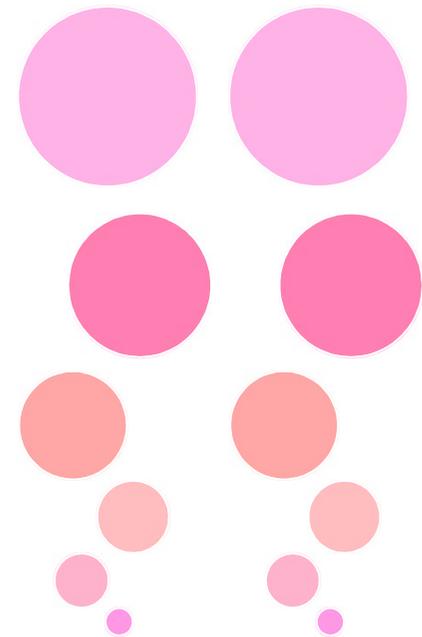
1. 事前の準備

- 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
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 社内対応ルール of 従業員等への教育・研修



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
- ⑥ 従業員への配慮の措置
- ⑦ 再発防止のための取組
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置



Ⅲ カスタマーハラスメントに発展させないために

1. 現場での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。
- 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)。

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

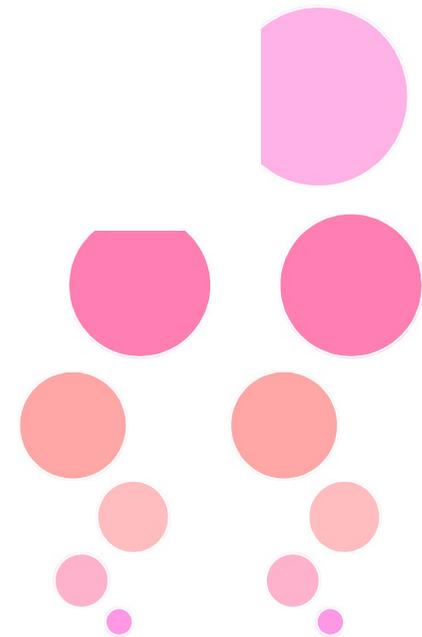
- 事実関係を時系列で整理して報告



2. カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

現場での対応

- 時間・場所を変え複数で対応
- 丁寧な話し方で冷静に
- メモを取り要点を確認
- 議論は避け、前向きな姿勢で
- その場しのぎの回答はしない
- 後で確認して回答するなど冷却期間をもうける。

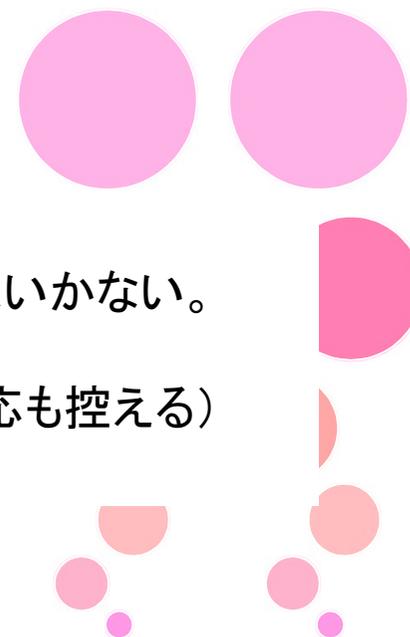


電話での対応

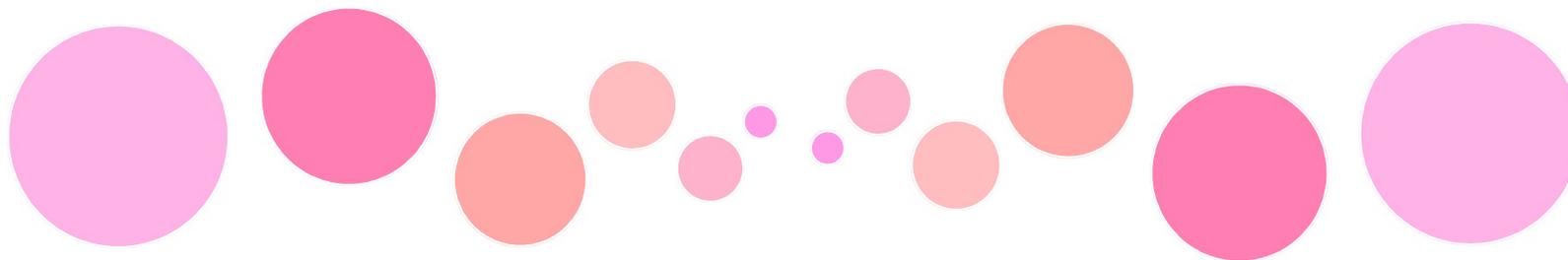
- 専用電話を設置して録音
- たらい回しをしない
- 丁寧な言葉遣いで、相手がゆっくりと理解できるように説明
- メモをとり復唱して確認
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。

顧客訪問による対応

- 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。
- あらかじめ対応方針をきめておく。
- 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)



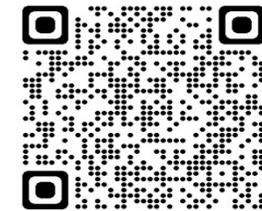
カスタマーハラスメントについての 情報サイト・参考資料



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/>



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_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html



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」

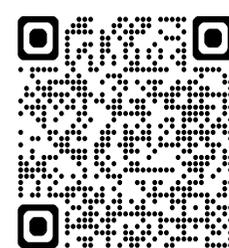
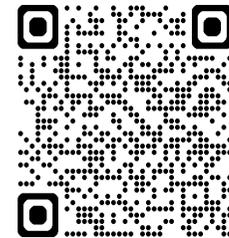
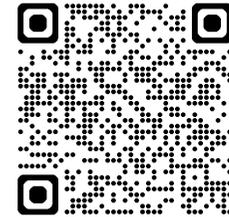
[000915233.pdf \(mhlw.go.jp\)](#)

正誤表

[001070520.pdf \(mhlw.go.jp\)](#)

- 「カスタマーハラスメント対策リーフレット」

[カスタマーリーフH1 \(mhlw.go.jp\)](#)



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

[職場におけるハラスメント防止対策 \(mhlw.go.jp\)](https://mhlw.go.jp)

埼玉労働局 雇用環境・均等部指導課
048-600-6269



- 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/>



主催

彩の国  埼玉県

今後のセミナー実施・改善の検討のため、
アンケートにご協力をよろしくお願いいたします。

