

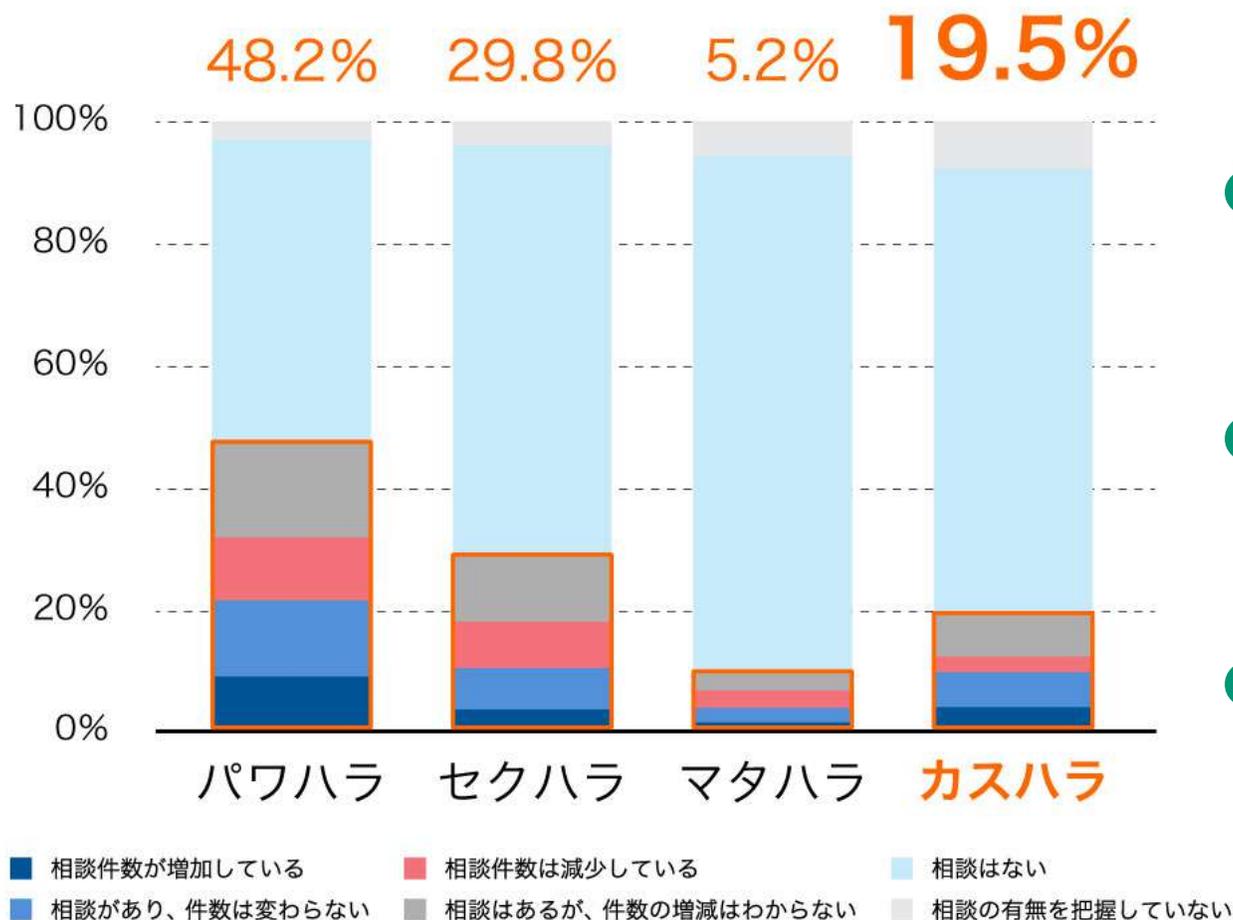
みんなが働きやすい職場にしよう！

# カスタマー ハラスメント対策

株式会社ドクタートラスト ストレスチェック研究所  
上級ハラスメントマネージャー / ハラスメントカウンセラー  
唐澤崇

# カスタマーハラスメントとは

## 過去3年間のハラスメント相談件数の傾向



- 顧客等からのクレーム  
全てを指すものではない
- 正当なクレームと  
不当なクレームがある
- 不当・悪質なクレームからは  
従業員を守る対応が求められる
- 社会的にハラスメントに関する  
意識が高まるとともに**相件数も  
増加傾向**



# カスハラ対策が必要な理由（リスク）

## 従業員への影響

- 業務パフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴りなど）



## 他の顧客などへの影響

- 現場利用（来店など）する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- 業務遅延によるサービス提供不全や遅延

## 企業への影響

- 時間の浪費（現場でのクレーム対応、電話対応、謝罪訪問、対応検討、弁護士への相談など）
- 業務上の支障（顧客対応による他業務対応不全など）
- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コストなど）
- 金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供など）
- 店舗、企業に対する他の顧客などからのブランドイメージ低下（風評被害など）



**カスタマーハラスメントにはさまざまな影響がある！**

# コンプライアンスとしての側面

令和2年厚生労働省告示  
第5号「**パワハラ指針**」でカスハラに関して  
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り組み**を  
**努力義務**とした



それ以前に企業には**労働契約法**、**労働安全衛生法**の責任として

**安全配慮義務**

**職場環境配慮義務**

の対応が求められている

# 高まるカスハラに関する企業リスク



**2023年（令和5年）9月1日から  
カスハラが労災認定基準に！**

カスハラ行為自体の悪質性や違法性だけでなく、  
精神疾患などを含め労働災害が認定されれば結果的に  
**安全配慮義務違反**や**職場環境配慮義務違反**と判断されかねない

**POINT**



**カスハラ対応は現場の責任ではなく会社の責任**

# すぐに取り組むべき準備 3つ

## 1 企業としての方針表明



カスタマーは企業が組織的に対応すべき明確なメッセージとして

「カスタマーは許されないこと」

「組織として従業員をカスタマーから守る」

「理不尽なクレームや要求には毅然とした対応を取る」

などの基本姿勢を発信する。



対外的にはもちろん、**従業員に向けても伝えよう**

# すぐに取り組むべき準備 3つ

## 2 カスハラ被害に遭った 従業員のための相談窓口設置

カスハラ用に新しく設けるのではなく、  
既存のパワハラやセクハラの相談窓口で合わせて対応する。

カスハラか定かでない場合でも相談を受け付け、  
上司や人事部門、法務部門や必要に応じて外部機関  
(弁護士など)と連携が取れるように体制を構築する。



相談による不利益取り扱いをしないことを明言する

# すぐに取り組むべき準備 3つ

## 3 カスハラ対応についてのマニュアル整備

通常のクレームか、悪質なクレームかの判断を現場や個人任せにしない

明確な判断ができる立場にない従業員も自信を持って適切で一律な判断をすることができるようにするためにも、組織としてマニュアルを作成し、カスハラと判断する線引きの基準を明示する。

共通認識化をすることで顧客の要求が一定の基準を超えた場合に  
対応できるようにする。



現場任せでは必要な措置をしていると認められない

# カスハラ対応例

**Q** 不合理な要求にはどのように対応したらよいのでしょうか？

**A.** 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げましょう。



**Q** 対応できない理由を説明しても、不合理な要求が30分以上続いた時はどうすればよいのでしょうか？

**A.** その場ではこれ以上対応できない旨を伝えて退去を求めましょう。

上位者などに交代ができる状況であれば速やかに対応を交代してください。

その後も同様の行為言動が30分以上続く際は、警察へ通報せざる得なくなることを伝え、それでも退去しない場合は通報してください。

**Q** 電話対応でも不合理な要求を受けます。上手く対応するにはどうすればよいのでしょうか？

**A.** 電話対応でも同様に、不合理な要求が一定時間を超過する場合、その場での電話対応を継続できないことを説明の上で電話を切ってください。

また、複数回にわたる場合には、あらかじめ対応時間を伝え時間で切り上げましょう。



# 参考資料

## 【厚生労働省】



<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/0/000915233.pdf>

カスタマーハラスメント  
対策企業マニュアル

## 【UAゼンセン】



<https://uazensen.jp/wp-content/uploads/2021/11/02a4ed3236236c3b22b6b84575e190da.pdf>

悪質クレームの定義と  
その対応に関するガイドライン

# 準備が整ったらする取り組み

相談窓口の設置、マニュアルの策定が終わればOK！ではありません  
相談窓口やマニュアルを運用する体制を整え、従業員に周知と教育を実施！



## 相談窓口の対応者教育・運用体制構築

カスハラに限らず、  
**ハラスメント相談に対応する担当者**は社内規定を熟知していることはもちろんですが、  
**先入観なく相談対応できる必要**があります。  
また、情報収集後に社内の関係者や各部署で**スムーズに連携**ができるように、あらかじめ**具体的な対応フロー**を決めておきましょう。

## 従業員にしっかり周知しましょう！

組織として体制を構築して準備が整っても従業員が「知らない」「対応できない」という状況では取り組みができていないとは認められず**企業リスクが残る**状態です。  
準備を整えた内容が従業員に正確に伝わり、**共通認識化**できてはじめて企業対応ができていると考えましょう。

**定期的な運用確認とともに、従業員の理解度チェックを！**



上級ハラスメントマネージャー 唐澤崇

Dr. TRUST 産業医のことなら  
ドクタートラスト

## 担当者のひとこと

世論の変化に伴い法律も改正され続ける現代。  
「お客様は神様です」では済みません。  
企業責任は明確に広く重くなっている状況で、労働力確保が難しい今、  
従業員を守る体制は労働者に選ばれる企業として必須条件として  
求められるようになりました。  
企業責任を果たし労働者を守るためにも、まずは合理的な範囲内でできること  
からしっかりと整え備えましょう！

## 衛生委員会資料の動画版が、一部無料でご覧いただけます！

### 無料動画を見る ▼

<https://vimeo.com/ondemand/2408cushara>



動画のフルバージョンは有料となります。  
詳しくは無料動画の概要欄をご確認ください。



#### <権利について>

動画についての権利は株式会社ドクタートラストが所持します。  
衛生委員会等の活性化を目的とした、社員様への共有等については、ご自由にご利用頂けます。

#### <ご活用例>

- ・ 社内の衛生委員会等での利用・配布
  - ・ 社内で実施する自社社員健康教育ためのセミナー
  - ・ 社内での情報共有のための、掲示やイントラネット上での閲覧 など
- なお、許可のない再配布・加筆加工は禁止とさせていただきます。

#### <ご遠慮いただきたいこと>

- ・ インターネット上での不特定多数への再配布や、無断掲載
- ・ 商用利用
- ・ 加筆加工 など



<https://doctor-trust.co.jp/sangyoui/>



## 産業医の紹介

全国各地でも対応可能！**業界NO.1の実績**で  
優秀な産業医をご紹介します



<https://www.stresscheck-dt.jp/>



## ストレスチェック

総受検者数210万人超え！専門家による  
集団分析結果のフィードバックが**無料**！



<https://ailesplus.com/>



## 健康管理システム エール+

産業保健業界のパイオニア、ドクタートラスト  
ト開発！**1人220円**で叶う健康管理システム



<https://www.stresscheck-dt.jp/stella/>



## 人材育成・組織開発 [STELLA]

**210万人超のストレスチェックのビッグデータ**から  
導き出した新しいコンサルティングサービス。  
いきいきと輝きながら働く社員を増やします！



<https://seminar.doctor-trust.co.jp/>



## 健康経営セミナー

実績多数！専門家によるオーダーメイド  
セミナーが**22万円**から実施可能！



<https://doctor-trust.co.jp/hokenshi/anri/>



## 外部相談窓口 [アンリ]

**詳しい報告書**が評判！退職者のサポートから従業員の些細なお悩みまで専門職が寄り添います

健康経営に関する各種さまざまなサービスを取り揃えています。  
少しでもお困りごとがありましたらいつでもご連絡ください！

株式会社ドクタートラスト

**03-3464-4000**

contact@doctor-trust.co.jp

営業時間/9：30～18：00 定休日/土曜・日曜・祝祭日

〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1-10-8 渋谷道玄坂東急ビル8F

<https://doctor-trust.co.jp/>  
ドクタートラスト公式ホームページ

