

わいわいマガジン

2022年4月26日(火)

〒271-0044

千葉県松戸市西馬橋 5-1-5

税理士法人よしむら

TEL 047-347-9009

FAX 047-347-9016

㈱わいわいビジネスコンサルタント

Email: yoshimura@wa-i.jp

カスタマーハラスメント 対策は進んでいますか？

カスタマーハラスメントも対策が必要です

2022(令和4)年4月から、中小企業にもパワーハラスメント(以下、パワハラ)防止努力義務が課されます。

パワハラと言えば、一般には上司と部下、先輩と後輩など、社内でのハラスメントがイメージされがちです。

近年、社外の顧客や取引先から従業員に対する暴言、限度を超えたクレーム、強要などの迷惑行為により、従業員が心身に支障をきたし休職や退職につながるといった、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)が、社会的な問題になっています。

従来「お客様は神様」と言われてきましたが、企業には従業員をお客様から守る対策が求められているのです。

カスタマーハラスメントのパターン

今年の2月に、厚生労働省は「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」を公表しました(同省ホームページからダウンロードできます)。

このマニュアルでは、企業が悩む顧客等からの行為を、次のように分類しています。

①	時間拘束	拘束・居座り等
②	リピート型	頻繁なクレーム等
③	暴言	恫喝、罵声等
④	揚げ足取り	電話や応対時
⑤	脅迫	言動による脅し等
⑥	権威型	特別扱いの要求等
⑦	SNSへの投稿	企業・社員の名誉棄損
⑧	過度な要求	値下げ返金要求等
⑨	コロナ禍関連	マスク着用拒否等
⑩	セクハラ	つきまとい、盗撮等
⑪	その他	不法侵入・立入等

企業としてどんな対策が必要か？

厚生労働省は、企業が取るべき対策として、「カスハラ」の判断基準を明確にした上で、企業の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要」としています。

つまり、顧客の要求に妥当性があるか、要求の手段等が社会通念上相当かなどの基準を決めて、現場との共有が求められます。



こんな
お客様は
神様では
ありません!