

2025 年 6 月号

(2025 年 6 月 18 日発行)

大阪:〒598-0013 大阪府泉佐野市中町 1-2-4

e-mail:info@senshu-sr.com

HP:<https://senshu-sr.com>

泉州経営協会 静社労士事務所便り

カスタマーハラスメント(カスハラ)への対応

「退職する従業員がいるが、話を聞いてみると原因はカスタマーハラスメントのようだ」というご相談をしばしばいただきます。人材確保が重要な昨今、こうした退職者を防止するには会社としてどのような対応をすれば良いのか。今回は、カスタマーハラスメントへの対応についてご紹介していきます。

※過去の事務所便りは、<<https://senshu-sr.com/>>の事務所便りタブよりご覧頂けます。

◆カスタマーハラスメントとは

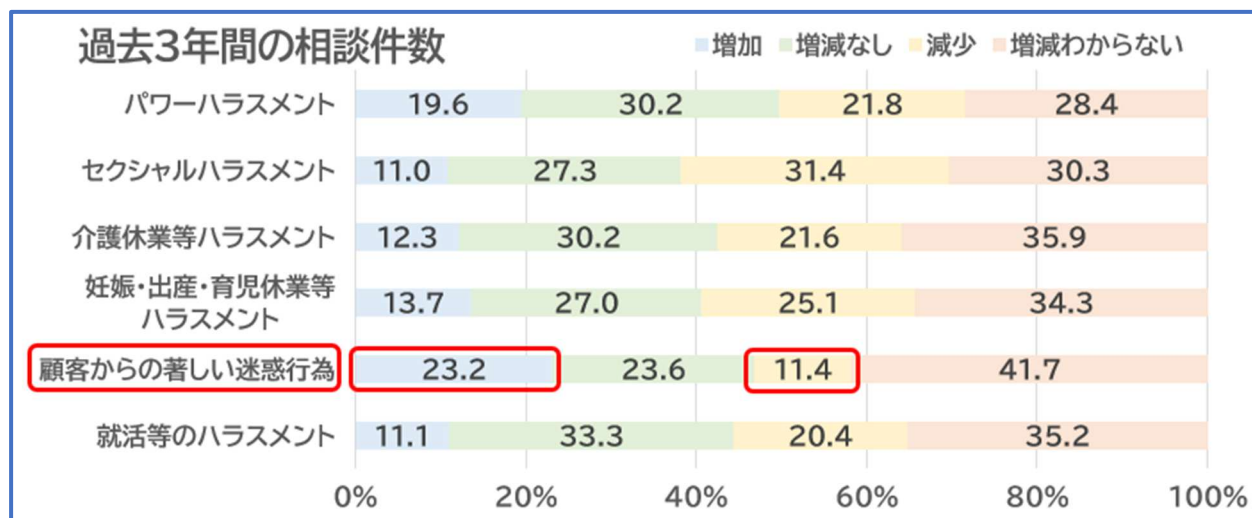
厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルによると、カスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を指すとされております。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く」とは、サービスや商品に対する根拠のない過度なクレーム、従業員の個人情報への要求や解雇の要求といったサービスや商品に関係ない要求などになります。

「要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当」とは、身体的・精神的な攻撃、威圧的・差別的・性的言動などになり、場合によっては、金銭補償の要求や謝罪の要求などもこれにあたる可能性があります。

◆厚生労働省のカスタマーハラスメント調査結果

厚生労働省が公表した令和5年12月調査によると、下図の各ハラスメントの中で、顧客からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の相談件数の割合が最も増加していたことがわかります。また、相談件数の減少よりも増加が上回ったのはカスタマーハラスメントだけでした。



厚生労働省:

<<https://jsite.mhlw.go.jp/shizuoka-roudoukyoku/content/contents/001104928.pdf>>

<<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001256086.pdf>>

◆東京都産業労働局のカスタマーハラスメント調査結果

2025 年 3 月公表の東京都内在住・在勤の 15 歳以上の男女を対象にした調査を一部抜粋します。

- ・カスハラが増加していると思うか ⇒ **思う 79.6%**
- ・カスハラ被害にあった、または見聞きしたか ⇒ **被害にあった 16.8%、見聞きした 36.3%**、両方 6.5%
- ・それはどのような場面であったか ⇒ 対面(接客など) 51.2%、電話・メール 33.2%、訪問や SNS 他
- ・どう対応をしたか(複数回答可) ⇒ 上司 40.3%、**自分一人 32.0%**、同僚 31.7% 他
- ・心身への影響はどうか ⇒ **怒り不満不安 51.8%、仕事への意欲減衰 18.5%**、不眠 他
- ・勤務先カスハラ対策はどうか ⇒ 行っている 23.0%、行っているが不十分 27.6% **行っていない 49.3%**

職場ではカスハラを感じる場面がありつつも、会社の対策は十分とは言えず、自分一人で対応することも多いようです。不安や意欲減衰により、就業を続けることが難しくなることもあるように思えます。カスハラを感じたとき、どのようにすれば良いかの対応を整えて周知しておく重要性が高まっていると感じます。

東京都産業労働局：

<<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/sangyo-rodo/onedrive>>

◆カスタマーハラスメントに対する国や自治体の動き

厚生労働省では、前項のマニュアルの業種別としてスーパーマーケット編を公開しております。基本方針や相談対応体制の整備などについて、実際の企業の取組事例が紹介されております。また東京都では、2025 年 4 月 1 日、カスタマーハラスメント防止条例が施行されており、行政の取組が高まっております。

厚生労働省:<<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001454169.pdf>>

◆カスタマーハラスメントへの対応

厚生労働省のマニュアルを簡略化しますと、7つのステップになります。ご参考いただけますと幸いです。

