

安全・衛生 — じゃーなる — Journal

HOKKAIDO

202号

2024年8月

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろうビル5F TEL011-272-8855 FAX011-272-8880 ■発行責任者 木下真一



カスハラ防止のクレーム対応マニュアル 作成は進んでいますか？

企業・団体として組織的な対応が求められています 「労働安全衛生広報 7/1 より」

厚労省「労働施策推進法」改正で、今後、対応マニュアル策定と相談窓口設置など防止策の追加

- 1 商品の不備に対し顧客が電話対応者の話を聞かず、執拗に責任者の対応を要求してくる。どのような対応をしたら良いでしょうか。



→「威嚇・脅迫型カスハラ」のパターン

相手に不快感・苦痛を与えるような言動を繰り返す者は事業所・組織に対する攻撃者として毅然とした対応が必要です。顧客の対応を誰がするのかという決定権は基本的に企業にあり、従業員のミスによりクレームを悪化させてしまった場合やクレームによる影響が大きい場合、従業員が疲弊している場合などには、担当者を1人きりにせず複数名で対応することや変更することが有効ですが、誠実に対応しているにもかかわらず、担当者の変更要求や何度も執拗・過度に対応や謝罪を求めてきた場合は、要求内容が不当であると考えられます。

毅然とした対応で

「できないことはできない」

「組織としての判断である」

- 2 取引先の上役が自分の部下の言動に対し激怒し処分を要求してくる。どのような対応をしたら良いでしょうか。



→「不当な要求」のパターン

懲戒処分は企業と当該労働者との労働関係上の問題であり、顧客が企業に対し従業員の懲戒処分を請求する法的根拠はないと言えます。パワハラ指針においても「顧客からの著しい迷惑行為に関する労働者の相談を理由として、解雇その他不利益な扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい」となっています。

取引先の上司の要求内容は、不当でかつ懲戒事由への該当可能性も低いと考えられます。従業員への個人攻撃としてクレームを言っている可能性も考えられるため、企業として毅然とした対応だけでなく、当該従業員のケアも必要となります。

顧客の主張を整理し、自社の規則に則り従業員への研修を徹底することを伝えましょう



北海道勤労者安全衛生センターからのお知らせ

■安全衛生センターの教育DVD（レンタル料無料）をご利用ください

[北海道安全衛生センター所有 DVD 一覧 \(PDF\)](#) また、講演・研修会の依頼は是非ご相談ください。

貸し出し料金はいただきません。送料の負担のみで企業団体の研修等に活用できます。

■ **相談窓口の紹介** 日本産業カウンセラー協会北海道支部

[一般社団法人日本産業カウンセラー協会北海道支部 \(counselor.or.jp\)](http://counselor.or.jp)

お申込み・お問い合わせは、電話：011-209-7000（平日 9 時～17 時 ※土日祝日はお休み）

メール：sapporo@counselor.or.jp（当日をご希望の方はお電話での受付になります。）

企業・団体での研修会講師の依頼・相談も当センターへ



北海道新聞 7/30 「カスハラ対策 企業苦慮 道内でも深刻被害」

当センターの mail 情報(7/29)でお伝えしたように、北海道新聞は「心の病で労災」が10年で倍増している状況だとして、取材要請がありました。そして、7/23の電子版では、当が紹介されました。センターが道内企業の社員らにアンケートを行ったところ、回答者の6割が顧客や住民らによるカスハラを経験し、取引先から被害にあった人も36%にのぼることや、特別講師の齊藤勉さんからの「カスハラ対応を個人任せにすべきではありません。社内または業界内でのルールづくりが必要です」との指摘

7/30の記事では、北海道勤労者安全衛生センターが作成した「カスタマーハラスメントの9パターン」が紹介され、深刻な状況が相次ぐ中、企業が対策強化に乗りだしており、対応を徹底する企業がある一方で、線引きの難しさに苦慮する現場は少なくないとしています。「執拗にフルネームを聞かれ、Xに書き込むぞ!」「遅延・欠航の補償金をもっと出せ」「お客様は神様だとして無償で仕事を受けるよう要求された」などの被害例や、正当な苦情とカスハラの線引きが難しいという経営者の声も掲載されました。

さらに、会社として従業員を守る姿勢を打ち出している企業経営者からは、社員を侮蔑する顧客との取引をしないルールを設けて顧客向け利用規約に明記し、「社員の人権を守ることが第一」に理不尽なクレームへの対応をやめたことで業務の効率化が進み、収益が向上したことも紹介されています。

カスタマーハラスメントは人権侵害であり、社員・職員一人に抱え込ませずに組織的な対応をすすめることで多くのメリットが示されています。「サービスをする側も受ける側も共に尊重される社会」をめざしましょう。



「東京都カスタマーハラスメント防止条例(仮称)」パブコメ始まる

北海道においても、議員提案の形式で同様の条例制定が予定されています

東京都では、顧客等と働く全ての人が対等な立場に立って、互いに尊重し合う都市を作り上げ、カスタマーハラスメントのない公正で持続可能な社会を目指していくため、条例の制定を目指しています。

基本的な考え方として、以下の3点を掲げています。「何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない」「防止に関する基本理念を定め、都・顧客等・事業者・事業者の責務を規定する」「防止に関する指針を定め、都が実施する施策の推進、事業者による措置等を規定する」の3点です。また、事業者の定義については

「都内にあり、官民や規模は問わない」、就業者を「都内で仕事をするすべての個人、期間、形態は問わない」、顧客等は「カスハラの行為者となる可能性があるすべての個人」としています。その上でそれぞれの立場での責務を明らかにしています。「就業者は、事業者が実施するカスハラ防止に関する取組に協力すること」「事業者はカスハラを受けた就業者の安全を確保する、行為を行った顧客等に対して中止の申し入れその他必要な措置に努める」「都はカスハラ防止に関する施策を推進するために必要な財政上の措置を講ずるよう努める」ことなども、規定する素案に対して7月19日から8月19日まで意見を募集するとしています。なお、検討部会資料については「東京都産業労働局ホームページ」

【カスタマーハラスメントを表す用語】

- カスタマーハラスメント
顧客等から就業者に対する、著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの
- 著しい迷惑行為
暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言など不当な行為

➢ 「著しい迷惑行為」とは、次のいずれかに該当する行為が考えられます。

- (1) 違法な行為
暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去 他
- (2) 不当な行為
申出の内容 又は 行為の手段・態様 が社会通念上相当であると認められないもの
※ 社会通念上の相当性は総合的に判断
代表的な行為の類型(指針(ガイドライン)への記載を想定)
○ 申出の内容が相当と認められない場合の例
(1) 事業者の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
(2) 申出の内容が、事業者の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
○ 行為の手段・態様が社会通念上相当と認められない場合の例
(1) 身体的な攻撃 (2) 精神的な攻撃 (3) 威圧的な言動 (4) 上下座の要求 (5) 執拗的な言動
(6) 拘束的な言動 (7) 差別的な言動 (8) 性的な言動 (9) 従業員個人への攻撃 等

から閲覧することができます。

こくみん共済 coopでは

自賠責共済を取り扱っています!

自動車損害賠償責任共済

ご契約車両を運転中に、他人にけがをさせたり、死亡させたりした場合の対人賠償事故を補償します。

自賠責共済とは?

(自動車損害賠償責任共済)として、自動車保有者としての義務として、自賠責共済に加入し、自賠責共済料を支払う必要があります。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

もし、自賠責共済(保険)に加入していないと?

加入していない場合は、加入料を支払う必要があります。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

また、自賠責共済(保険)に加入していないと?

加入していない場合は、加入料を支払う必要があります。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

また、自賠責共済(保険)に加入していないと?

加入していない場合は、加入料を支払う必要があります。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

加入料(保険料)は、加入者が任意で決められます。

ろうきん ははたらく人なら **ご利用いただけます!!**

ろうきんは、預金やローンなど、はたらく人が利用しやすい商品やサービスを提供している **非常利の金融機関** です!

パート・有期契約派遣などの雇用形態の方はもちろん、生協(コオペ)を利用している方もご利用いただけます。

ろうきん

ろうきんは、はたらく人なら **ご利用いただけます!!**

ろうきんは、預金やローンなど、はたらく人が利用しやすい商品やサービスを提供している **非常利の金融機関** です!

パート・有期契約派遣などの雇用形態の方はもちろん、生協(コオペ)を利用している方もご利用いただけます。

ろうきん