経営者様・ご担当者様のみなさまへ、人事労務に関する情報をご提供します！

岩井労務管理事務所

人事労務だより

～4月号テーマ～

カスタマーハラスメント

～会社が取り組む「カスタマーハラスメント」への対応～

顧客等が過剰な要求を行う、不当な言いがかりをつけるなどの**「カスタマーハラスメント」**。

会社にとっても「カスタマーハラスメント」は、顧客対応に要する**時間の浪費**、そのことによる**業務上の支障・金銭的浪費**などの悪影響を及ぼすものです。

そして**従業員**にとっても**パフォーマンス低下・健康不良**などの悪影響を及ぼします。

そのため、会社経営上とともに、**従業員を守る上での「カスタマーハラスメント」対策**が必要であり、その対策が不十分であれば、**被害を受けた従業員から会社へ責任を追求される可能性**があります。今回は厚生労働省資料※に記載がある会社が取り組むべき対策をご紹介します。

※厚生労働省（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会）「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」

●カスタマーハラスメントを想定した「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」

会社のトップ自らが**「基本方針」**などを明確に発信することで、**会社が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が従業員に育まれます**。

～基本方針に含める内容（例）～

- カスタマーハラスメントは自社にとって重大な問題である。
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談して欲しい
- カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする　　など

②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備

カスタマーハラスメントを受けた従業員が気軽に相談できるように**相談対応者を決めておき**、または**相談窓口を設置**して従業員に広く周知します。相談対応者は、現場の状況に精通している相談者の上司・現場の管理監督者が担うことが考えられます。また、相談窓口は、カスタマーハラスメントのために必ずしも特別に設ける必要はありません。**パワハラ等を取り扱うハラスメント相談窓口や社内ヘルプライン等で対応できるようにする**など、社内関係部署（人事労務部門、法務部門等）、外部関係機関と連携が取りやすくするとよいでしょう。

③対応方法、手順の策定

各社の業務内容、業務形態、対応体制・方針等の状況にあわせて、**あらかじめ対応方法例を準備**しておくことが重要です**（⇒裏面「ハラスメント行為別～顧客等への対応例～」をご参考ください）**。

④社内対応ルールについての従業員等への教育・研修

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員へ教育します。

【教育内容（例）】

- 悪質なクレームとは
- カスタマーハラスメントの判断例
- パターン別の対応方法
- 各事例における顧客対応での注意点
- 顧客等への接し方のポイント
- 苦情対応の基本的な流れ　　など

●ハラスメント行為別～顧客等への対応例～

1. 時間拘束型
長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

【対応例】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る等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

2. リピート型
理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

【対応例】連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡がくる場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めるように伝えて毅然と対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

3. 暴言型
大きな怒鳴り声、「馬鹿」など侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言

【対応例】大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

4. 暴力型
殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。
また、警備員等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

5. 威嚇・脅迫型
「殺されたいのか」といった脅迫的発言などの従業員を怖がらせるような行為
「ＳＮＳにあげる、口コミで悪く評価する」などブランドイメージを下げるような脅し

【対応例】複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。
また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

6. 権威型
正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

7. 店舗外拘束型
職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を返せないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

8. SNS上での誹謗中傷型
インターネット上で名誉毀損、プライバシー侵害の情報掲載

【対応例】掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求した場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発言者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター「誹謗中傷ホットライン」に相談する。

9. セクハラ型
身体に触るなどの性的行動、デートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な発言

【対応例】性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

その他、カスタマーハラスメントが起こった際の「事実関係の正確な確認と事案への対応」など詳しい内容は、『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』でご確認ください。
厚生労働省ホームページよりダウンロードできます。

あとがき
パワハラ・セクハラ・マタハラ等は、社内におけるハラスメントですが、顧客から受けるカスタマーハラスメントも、早期発見対処できる相談体制を整備したいものですね。