

# まらめき

発行  
東北情報インフラユニオン  
仙台市若林区新寺一丁目2番7号  
TEL: 022-297-5196  
FAX: 022-297-5198  
発行責任者: 村上 良智  
編集責任者: 吉野 康平

## STOP! カスタマーハラスメント

近年、各種ハラスメントについて耳にすることがあると思いますが、その中でカスタマーハラスメント（以下カスハラ）について紹介をさせていただきます。

企業や業界により異なる部分もあることからカスハラを明確に定義することは難しいですが、以下のようなものがカスハラであると考えられています。

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**を照らして、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

### 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

### 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

#### （要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃・要求



#### （要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）



《厚生労働省》カスタマーハラスメント対策リーフレットより

顧客（お客様）等からの行き過ぎた要求や暴力的な言動、迷惑行為が企業や従業員に対して精神的または身体的な苦痛を引き起こす行為を指します。ハラスメントが続くと、従業員が業務を遂行できなくなるだけでなく、企業の信頼性やサービス品質にも影響を及ぼす可能性があります。従業員の精神的な負担が高まることで、退職者が増加することから、社会全体での人手不足やサービスの質の低下が懸念されています。

我々が働く通信建設業界も例外ではなく、①顧客等からの過剰な要求 ②不適切な指示や干渉 ③暴力や脅迫 ④作業環境や設備に対する不当な要求——等の事例が挙げられ、過去に発生している事故を振り返ってみても、カスハラが要因で発生している事故も少なくはありません。

厚生労働省が2024年5月に公表した「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、ハラスメントの中でもカスハラはパワハラに次いで2番目に高い割合となっていますが、半数以上の企業がカスハラに対する取り組みを行っていないという結果でした。

カスハラの防止に向けては相談体制の整備や予め対応方法・手順を策定することが重要ですが、現場での初期対応において注意すべきポイントは以下の通りです。

## カスタマーハラスメントに発展させないために

### 初期段階での適切な対応が、カスハラを防ぐ!



#### 発展させないためのステップ

##### 対象を明確にして謝罪する

STEP  
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)限定的に謝罪する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、過失の程度に応じた謝罪をする。

##### 状況を正確に把握する

STEP  
2

- 顧客等が主張する内容を正確に把握する。反論はせずまずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供する。

##### 現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP  
3

- 顧客等から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ事実関係を時系列で整理して報告する。

#### 発展させないための対応

##### 現場での対応

- 場所を変え、複数で対応する。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。



##### 電話での対応

- 苦情専用電話を設置し、録音ができるようにしておく。
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。

《厚生労働省》カスタマーハラスメント対策リーフレットより

最後に、カスハラに限らず各種ハラスメントを感じている方がいれば、一人で抱えることなく相談していただき、よりよい職場環境作りを目指していきましょう。

## 思いやりの心で、ハラスメントゼロを目指そう!