

カスタマーハラスメントについて

令和4年7月7日、侮辱罪の法定刑の引き上げ（厳罰化）が施行されました。関連として（いわゆるハラスメント等が侮辱罪・名誉毀損罪に該当するケースがあるため）、職場においてパワーハラスメント等従業員間で起こるケースとともに、顧客から従業員へハラスメントが起こるケースも増えているようですので厚労省で公開されている対策資料を抜粋して紹介します。

1. カスタマーハラスメントとは

明確に定義づけられないが、「個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・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと考えられると示されております。

2. 例示

要求の内容の妥当性が欠く例

- 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のない場合

要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動の例

- 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）、○土下座の要求
- 継続的（繰り返し）。執拗（しつこい）な言動、○拘束的（不退去、居座り、監禁）な行動、○性的な言動
- 商品交換の要求、○金銭補償の要求

3. 対策

対策の枠組みとして

- ①基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発、②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③対応方法、手順の策定、④社内対応ルールの従業員への教育・研修

対策の例として

【現場での対応】

- 店頭で対応せず、応接室等に招き二人以上で対応する（時間・人・場所を変えて対応）
- 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し、よく話を聞く（言葉遣いに注意し、専門用語を使わない）
- その場しのぎの回答はせず、対応できないことははっきり断る

【電話での対応】

- 苦情を専門に受け付けるための録音できる電話を設置する
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせの案件をたらい回しにしない
- 対応できることとできないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない

労働保険・社会保険・人事労務・年金等について疑問や悩み、相談がありましたら

長谷部 崇 まで お問い合わせください。

☎ 018-893-5385 ☎ 018-893-5386

✉ arcept-th@clear.ocn.ne.jp

ホームページ <http://hasebe-sr.com/>

