



小栗キャップの News Letter

税理士法人STR 代表社員・税理士 小栗 悟

名古屋本部 〒450-0001 名古屋市中村区那古野 1-47-1 名古屋国際センタービル 17F

TEL : 052-526-8858 FAX : 052-526-8860

岐阜本部 〒500-8833 岐阜県岐阜市神田町 6-11-1 協和第二ビル 3・4 階

TEL : 058-264-8858 FAX : 058-264-8708

Email: info@str-tax.jp <http://www.str-tax.jp>

2022年4月13日(水)

カスタマーハラスメント 対策は進んでいますか？

カスタマーハラスメントも対策が必要です

2022(令和4)年4月から、中小企業にもパワーハラスメント(以下、パワハラ)防止努力義務が課されます。

パワハラと言え、一般には上司と部下、先輩と後輩など、社内でのハラスメントがイメージされがちです。

近年、社外の顧客や取引先から従業員に対する暴言、限度を超えたクレーム、強要などの迷惑行為により、従業員が心身に支障をきたし休職や退職につながるといった、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)が、社会的な問題になっています。

従来「お客様は神様」と言われてきましたが、企業には従業員をお客様から守る対策が求められているのです。

カスタマーハラスメントのパターン

今年の2月に、厚生労働省は「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」を公表しました(同省ホームページからダウンロードできます)。

このマニュアルでは、企業が悩む顧客等からの行為を、次のように分類しています。

リピート型	頻繁なクレーム等
暴言	恫喝、罵声等
揚げ足取り	電話や応対時
脅迫	言動による脅し等
権威型	特別扱いの要求等
SNSへの投稿	企業・社員の名誉棄損
過度な要求	値下げ返金要求等
コロナ禍関連	マスク着用拒否等
セクハラ	つきまとい、盗撮等
その他	不法侵入・立入等

企業としてどんな対策が必要か？

厚生労働省は、企業が取るべき対策として、「カスハラ」の判断基準を明確にした上で、企業の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要」としています。

つまり、顧客の要求に妥当性があるか、要求の手段等が社会通念上相当かなどの基準を決めて、現場との共有が求められます。



時間拘束	拘束・居座り等
------	---------