



# 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](mailto:info@str-tax.jp) <http://www.str-tax.jp>

2022 年 4 月 25 日(月)

## カスタマーハラスメント対策行っていますか 対策企業マニュアル

### 顧客からの不当な要求等

最近問題視されていることの一つにカスタマーハラスメント（以下カスタハラ）があります。カスタハラとは顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、誹謗中傷、不当な要求等著しい迷惑行為を言います。令和 2 年 1 月に厚労省よりカスタハラに関し雇用管理上、事業主は従業員の相談に応じ、適切に対応するための体制作りや被害者への配慮を行うなどの指針が出されました。さらに令和 4 年 2 月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定しカスタハラ対策に取り組む企業への対策を示しました。

### 対策は何から始めるか

厚労省で示しているカスタハラ対策の基本的な枠組みは以下の通りです。

#### 事前準備

- 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
  - 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
  - 対応方法、手順の策定
  - 社内対応ルールの従業員への教育・研修
- #### 起こったときの対応
- 事実関係の正確な確認と事案への対応
  - 従業員への配慮の措置

再発防止のための取り組み  
その他の対応  
自社でどのような事例が起こりうるか、現場を含めて検討し、社内でしっかり準備をしておきましょう。

### これってカスタハラ？

顧客等の行為で従業員が「カスタハラかな？」と感じた時に判断基準があいまいだと対応に遅れが出てしまい、問題を大きくしてしまう場合もあります。

各企業であらかじめ判断基準を明確にしたうえで、企業内の考え方、対応を統一しておくことが大切です。その際は

顧客等の要求内容が妥当であるか  
要求を実現するための手段・態様が社会通念上に照らし合わせて妥当な範囲か  
という観点をもった判断が必要です。



マニュアルでは判断基準や企業責任、取組対策など、従業員にもわかりやすい内容で示されています