

人にやさしいまちの実現に向けて

～互いの人権を尊重し、支え合うことから～



～ 社会問題化する「カスタマーハラスメント」② ～

「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ」※）については、前回、このコーナーでその概要を紹介しましたが、今月は第2弾としてさらに掘り下げてみたいと思います。

※「カスハラ」とは、顧客、施設の利用者などが、その施設の労働者に対して「社会通念上許容される範囲を超えた言動」を行うことにより、相手方の就業に支障を生じさせること

(1) 「カスハラ」に該当する具体的な言動例

業種や業態により状況は異なりますが、厚生労働省の指針では、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例として次のような行為を挙げています。

〈言動の内容が、社会通念上許容される範囲を超えるもの〉

- 相手(従業員、職員等の労働者)のプライバシーに関わる要求など、そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 契約金額の著しい減額の要求など、対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償の要求など

〈手段や行為が、社会通念上許容される範囲を超えるもの〉

- 身体的な攻撃(なぐる、ける、たたくなどの暴行を行うこと)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など)
- 威圧的な言動(大きな声をあげて従業員や周囲を威圧すること)

- 継続的、執拗な言動(同様の質問を何度も繰り返すこと)
- 拘束的な言動(長時間にわたる居座りや電話で従業員を拘束、監禁すること)

(内閣府大臣官房政府広報室資料 参照)

(2) カスハラ防止に向けて取り組むべきこと・取り組みたいこと

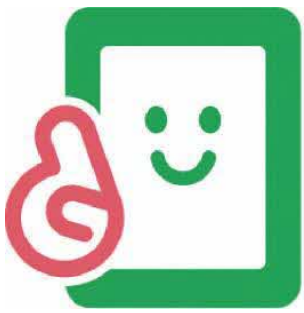
カスハラ防止に向けて、事業主においては、雇用管理上「カスハラを想定して、労働者を保護する旨の方針や相談窓口の設置といった事前の準備」及び「実際にカスハラが起きた際の迅速且つ正確な対応」などの必要措置を講じることが義務付けられています。

ただ、顧客である消費者が企業等に正当な意見を伝えることは、一方で商品や業務改善を促し、サービスの向上や新たな商品開発などに繋がるケースもあり、大事な行為です。

このことから、私たちはカスハラ防止に向けて、相手に敬意をもって「お互いさま」の信頼関係を築いていくことで、「勘違い」「すれ違い」を招かない上手なコミュニケーションを図っていききたいものです。



教育委員会 地域人権教育指導員
☎ 0967-62-0227



スマホなんでもサポート号

原則おひとり様受付でスマホのお困りごとを自由に相談できます。
(ご夫婦、ご家族単位でも受け付けできます。)



実際にセミナーを受けているお客様

●11月の予定 個別相談

開催日(毎週火曜日)	場所
11月10日	高森総合センター
11月17日	草部総合センター
11月24日	朋遊館

●各会場の受講時間(各回45分)

- 第1回 午前11時～ 第2回 午後0時30分～
- 第3回 午後2時30分～ 第4回 午後4時～

●受付、お問合わせ

- 10月30日(金)までに申込ください。
- ・健康推進課支援員：丸山 ☎0967-62-2910(直通)