

知らないうちに**カスハラ**になってしまうかも？
こんなこと、していませんか？されていませんか？

長時間の拘束

長時間にわたる電話や窓口での要求 など

例

- ▶「納得できない」と数時間にわたり電話を続ける
- ▶同じ説明を何度も求めて、窓口から立ち去らない



不当・過度な要求

金銭の要求や土下座の強要 など

例

- ▶「迷惑料」として商品券や現金を求める
- ▶謝罪だけでは足りないとして土下座をさせる



罵声・暴言・暴力

脅迫や身体的な攻撃、物を壊す など

例

- ▶大声で怒鳴り、人格を否定する言葉を浴びせる
- ▶机をたたくなど威圧的な行為で脅す



SNSなどへの投稿

SNSでの誹謗中傷や写真・映像の投稿 など

例

- ▶SNSに従業員の写真や氏名を無断で投稿する
- ▶事実とは異なる内容を口コミサイトに書き込む



正当な苦情や要望とカスハラの違い

商品やサービスについての意見や要望が、すべてカスハラに当たるわけではありません。要求の内容や伝え方、繰り返しの頻度、従業員の就業環境への影響などが判断のポイントとなります。

意見や要望を安易にカスハラと決めつけないことも大切です。

	正当な苦情や要望	カスハラ
要求	商品やサービスについての妥当な要求	無理な要求や、契約の内容を大きく超える要求
伝え方	問題を解決するために必要な範囲で伝える	暴行、脅迫、侮辱、威圧、土下座の強要 など
頻度	必要な確認や話し合いの範囲にとどまる	同じ要求を執拗に繰り返す
従業員への影響	通常の顧客対応として処理できる	心身の苦痛や通常業務への支障が生じる

カスハラについて詳しくはこちらから

厚生労働省ポータルサイト「あかるい職場応援団」



..... カスハラにならないために

意見を伝えるときのポイント

- ✓ まずは、ひと呼吸おいて、冷静に
- ✓ 伝えたいことやその理由を丁寧に伝えましょう
- ✓ 相手の説明をしっかりと聞きましょう



お互いを尊重し合える社会のために今知っておきたいこと

近年、顧客や利用者からの暴言や過度な要求などの**カスタマーハラスメント**（以下、**カスハラ**）が社会問題となっています。10月からは事業者がカスハラ防止対策が義務付けられ、社会全体でカスハラへの理解や対応が求められています。

自分では何気なく伝えた言葉や行動が、相手に負担を感じさせてしまうこともあります。誰もが気持ちよく利用し、安心して働ける環境について、この機会に考えてみませんか。

カスタマーハラスメントとは

顧客、取引の相手、施設の利用者など、事業主の行う事業に係る者が行う、要求内容に妥当性がないものまたは要求を実現するための手段や態様が不適当なもので、労働者の就業環境を害するものをいいます。

10月から **事業主対象 カスハラ対策義務化**

10月から、改正労働施策総合推進法により、カスハラ対策が事業主の義務となり、事業主はカスハラに関する雇用管理上の措置を講じなければなりません。

カスハラは、通常の業務に影響を及ぼすだけでなく、対応する労働者の心身にも大きな負担を与えます。発生した際に労働者一人に対応を任せるのではなく、組織として適切に対応できる体制を整えることが重要です。

事業主に求められる対応

- ① 方針を明確にし、労働者に周知する
- ② 相談しやすい体制を整える
- ③ 発生した場合は迅速に対応する
- ④ 悪質なケースへの対応を決めておく
- ⑤ 相談者のプライバシーを守り、不利益とならないようにする

事業主のカスハラ対策義務化について詳しくはこちらから



厚生労働省ホームページ

