



For the next solutions

オンワード マネジメント

平素より格別のご厚情を賜り、深く感謝申し上げます。今月のテーマは最近話題の「カスハラ」。「お客様は神様」はもう過去の話。従業員を守るためのカスハラ対策が企業に求められています。

カスタマーハラスメント対策の義務化について(法改正)

令和7年6月に労働施策総合推進法の一部が改正され、カスタマーハラスメント(カスハラ)から従業員を守るため、今後、全企業にカスハラ対策が義務付けられることになりました。

※カスタマーハラスメントの例(顧客→社員)

- ・威圧的な行動、言動をとる。暴言を吐く。暴力をふるう。何度も電話したり店舗に現われる。
- ・正当な理由が無い過度なサービスの提供を求める。長時間に渡り繰り返し従業員を拘束する。
- ・明らかに業務と関係のないことについて個人情報を知られる、しつこく食事に誘う。等

主に上記の様な事例がカスハラに該当しますが、個々の事案においては主に「顧客の主張、要求に正当な理由があるか」「社会通念上相当な範囲であるか」という観点で判断します。しかしながら各企業の業種や対応姿勢により多少の認識の違いが出てくるため、あらかじめ自社での基準を定め現場と共有しておくことが大切です。

カスタマーハラスメント対策の基本

カスタマーハラスメントへの事前準備

- ・事業主の基本方針・姿勢の明確化(どのような事案がカスハラに該当するか基準を決めておく)
- ・従業員のための相談体制整備。対応方法・手順の策定、共有、教育の実施

カスタマーハラスメントが発生した際の対応

- ・事実関係を正確に把握 → 適切な処置・対応 → 事案共有と再発防止の取組
- ・被害を受けた従業員に対する配慮を適切に行う。一人で対応させず組織的に対応する。

カスハラ対策を行っていないと従業員に対する安全配慮義務違反となり企業側が損害賠償請求を負うケースも想定されます。カスハラ対策の体制整備は企業側の義務であることを念頭に対応しましょう。



オンワードマネジメントで協力できること

業務に関するクレーム等を解決するための弁護士費用を補償する等、カスタマーハラスメントに対応する保険商品も各保険会社から発売されています。また、弊社ではリスクマネジメントサービスの一環として企業様向けにカスタマーハラスメント対策セミナー(有料)を行っております。お気軽にご相談下さい！

HP・インスタ・Xでも情報発信中！フォローもお願いします

