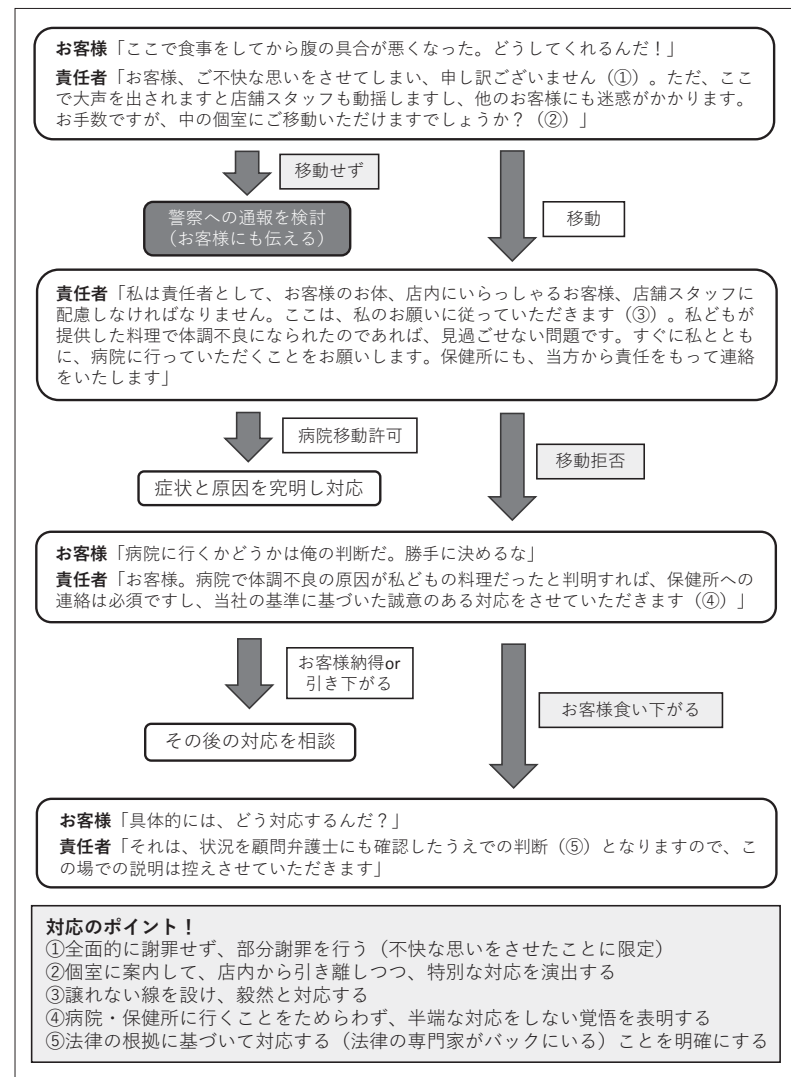


図表2 クレーム対応フロー（飲食業責任者の例）

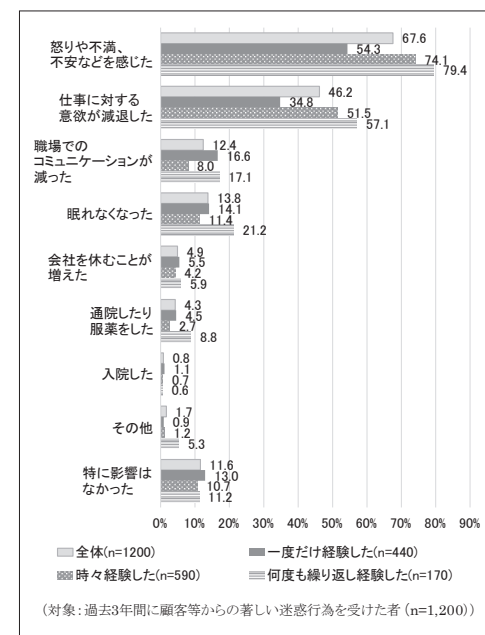


(出所) 筆者作成

# 金融機関担当者も知っておきたい業種別のカスハラ事例と対応法

中小企業が直面するカスタマーハラスメントの実態と業種別の事例から、どのような対応が望まれるかを紹介する。

図表1 ハラスメント行為の心身への影響



(出所) 厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査結果について(令和2年度調査)」から抜粋

## 中小企業を悩ませるカスハラの実態

原田泰宏  
中小企業診断士

「ま」ずはクレームとカスタマーハラスメント(以下、カスハラ)の違いを押さえよう。クレームは商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもの、カスハラはクレームの要求を実現するための手段が一般常識を逸脱しているものを指す。具体的には、身体的な攻撃(暴行・傷害)、精神的な攻撃(脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言)、土下座の要求、継続的で執拗な言動、拘束的な行動(不除去・居座り・監禁)、性的な言動はいずれもカスハラだ。また商品交換の

要求、金銭補償の要求のように、内容そのものが妥当性を欠くものも該当する。なお、土下座の要求は強要罪、「ネットにさらすぞ」等の発言は脅迫罪・業務妨害罪、「バカ野郎」「大学出てののか」等の発言は侮辱罪などの刑法に抵触する可能性が高い。ではなぜカスハラ対応が必要なのか。それは、カスハラによる従業員への被害が深刻になっているからだ。厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査結果について(令和2年度調査)」では、顧客等からの迷惑行為による心身への影響がまとめられている(図表1)。特に何度も繰り返し経験した労働者は「眠れなくなった」「通院したり服薬をした」の回答が多くなり、カスハラ被害の増加により症状が深刻化する傾向が見取れる。長時間対応は業務効率を低

下させ、誤った対応や安易な妥協が加害者を増長させる。結果、次の被害者を生み出しかねないのだ。さらに企業が十分にカスハラ対策をしていない場合、安全配慮義務違反で従業員から

訴えられるケースもある。企業にとってカスハラ対策は必須の状況となっている。カスハラを独自に策定するカスハラ対策として何をすべきかだが、何よりもまず経営者が、カスハラに対する明確な基本方針・姿勢を明確化する必要がある。実際、従業員・お客様双方に見える位置に「STOPカスタマーハラスメント!」「当社はカスハラ

ラから従業員を守ります」というポスターを掲示している企業も出始めている。またカスハラを禁止する法律は現状ないので、カスハラの見極め基準を独自に決めることも必要だ。被害者である従業員のメンタルケア対応と併せて、しっかりと事前に定めておきたい。例えば、15分もしくは30分以上の拘束(平行線対応)、同じ案件での複数回の訪問・架電、差別的・威圧的な発言(「ばばあ・バカ野郎」等を、カスハラ)の基準と定めよう。上席へのエスカレーションを含むパターン別の対応手順を決め、弁護士などと相談してマニュアル化し教育・研修を行うことが望ましい。図表2はカスハラ対応例だ。このような決まりを取り先とともに作成し、マニュアル化することでカスハラを未然に防いでほしい。