

📌 今月のポイント

社会保険の法改正等について ⑪



「カスタマーハラスメント」防止のために、雇用管理上必要な措置を講ずることが、事業主の義務となります!!
(本年6月に法改正が行われ、来年中に施行されますので、事前準備をお願い致します!)

カスタマーハラスメント防止について

カスタマーハラスメントとは?

以下の3つの要素をすべて満たすものです。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害すること

具体的には、

- ・まったく欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう労働者に要求する
- ・労働者に物を投げつける、唾を吐く
- ・労働者に謝罪の手段として土下座をするよう強要する
- ・労働者に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すなどの行為



カスタマーハラスメント対策（事前の予防対策と発生時の対応）

1. 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化と周知

経営層からのメッセージが最も重要です。以下の内容を明確にし、全従業員に周知・啓発してください。



- ・カスハラは許さないという企業の姿勢
- ・カスハラ行為への厳正な対処方針
- ・従業員がカスハラに遭った場合の企業の対応姿勢



周知方法として、ポスター掲示、パンフレット配布、社内報、社内ホームページ等が有効です。
この周知は顧客側にも知らせる効果があります。

2. 相談体制の整備と周知

被害を受けた従業員が気軽に相談できる環境を整備することが重要です。

- ・相談窓口の設置（専任者の配置）
- ・相談窓口を全従業員に周知
- ・バワハラ防止義務で設置した相談窓口でカスハラ相談にも対応可能
- ・相談対応者への定期的な研修・教育の実施

厚労省のハラスメント対策総合情報サイト

「あかるい職場応援団」

わかりやすいので是非ご覧ください!

※ 見たい動画を、サクッと検索でき、
従業員研修にも使用できます。

3. カスハラ発生時の対応方法・手順の策定

- ・事前にマニュアルを作成し、現場で迅速に対応できる体制整備
- ・被害を受けた従業員への配慮措置
- ・再発防止への継続的取り組み

(従業員への定期的な研修によって、従業員がカスハラに対応できる力を養成してください。)



ハラスメント裁判事例、他社の取組など
ハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



※ カスタマーハラスメント詳細については、都道府県労働局雇用環境・均等部(室)へ
ご確認ください。

◆ 次回も、直近の法改正等を詳しく解説していきます!