

カスタマーハラスメント 誰に相談しますか？



郵政産業ユニオン
PIWO

全労協・郵政産業労働者
ユニオン長崎中野支部
機関紙「みらい」
NO. 4539
25年4月18日(金)
Tel・Fax 095-828-1953
文責 支部書記長

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業関係が害されるもの
—厚生労働省、『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』より

おはようございます。今回は先週に続いて「カスタマーハラスメント(カスタハラ)」がテーマです。先週はカスタハラの現状・定義・東京都カスタハラ条例などをお知らせしました。今回は厚生労働省がカスタハラとして挙げられているケース及び窓口業務や集配業務中に遭遇したケースを挙げ、カスタハラから身を守る方法・対処法などを

カスタマーハラスメントに該当するケースの例

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当といえる可能性があるケース】

- ・身体的または精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、侮辱など)(例:乱暴な口調で怒鳴り散らす)
- ・性的または差別的な言動
- ・威圧的な言動(例:「役所やマスコミに通報する」「SNSに晒す」と脅す)
- ・継続的または執拗な言動(例:長時間または連日連夜の電話、社員の自宅訪問など)
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)(例:店舗や会社から退去するように命じたのに居座り続ける)
- ・個人的な要求
- ・土下座の要求

—厚生労働省、『カスタマーハラスメント対策マニュアル』より

考えます。カスタハラとクレームは重なる部分もありますが、その特徴は異なります。クレームとは、顧客による不満、業務改善の要求などを一般的に指す言葉です。商品交換や補償、謝罪の要求などは、ミスや瑕疵があればその限度で正当な要求となる場合もあります。しかし正当なクレームの体裁でも、顧客の内心に嫌がらせの意図のあるなら、行き過ぎた行為がカスタハラになることもあります。勿論、暴力や暴言、威圧といった行為は、どの



そのため使用者には、カスタハラから労働者を守る義務があります。会社は法律(従業員に対する安全配慮義務・労働施策総合推進法におけるパワハラ防止義務)によりカスタハラに対処すべき義務を負っています。労働者がカスタハラによる被害を受けたら、その損害につ

ような場面でも許されません。

いての責任を使用者である会社に問うことができず。また、会社側の責任によってカスタハラに晒されて、体調不良になったり、うつ病や適応障害といった精神疾患にかかったりなど、心身の健康を害した場合には、労災(業務災害)と認定されることもあります。

長中局では暴行など身体への被害を受けたという話は聞きませんが、暴言や威圧を浴びたという話は聞きます。私の体験、見聞きしたケースでは、

- ・ゆうパックの破損(ピールが割れていた件)でのお客様対応の際、スマホで撮影されながら謝罪と補償、代替品の手配についての説明を行った。
- ・誤配の謝罪で、原因と対策を説明しても「それで、それで」と過剰な説明を求める。あるいは何も反応してくれず、同じ説明を4〜5回繰り返した。いつ解放してくれるのかわからず怖かった。
- ・窓口でお客様に説明している際、動画・写真を取られた。ネームプレートで名前がわかるので怖い。などがあります。



カスタハラは、会社が組織として対処すべき課題です。遭遇した場合は小さなことでも役職者に報告することが重要です。情報を共有することで遭遇の機会を減らすことにつながります。これらを踏まえ長中局には、局員が遭遇した情報を集約・公開すること。カスタハラに関する研修を行うことを求めます。

