

研修シリーズ① 「カスタマーハラスメント防止研修」

近年、カスタマーハラスメントに関する話題がマスコミを賑わせる中、昨年10月4日に東京都議会では、顧客による著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント（カスハラ）」を防ぐ条例が全国の自治体に先駆け可決成立され、今年4月1日より施行されました。

今年度最初の研修シリーズは、令和7年6月25日（水）としま区民センター会議室において、カスタマーハラスメントを取り上げご講演いただきました。普段の企業活動では顧客等からの「クレーム言動」に接することが間々あります。その要求等が妥当なものなのか、社会通念上不当なものなのかを見極めることで、その後の対応が大きく変わります。講演では、「クレーム」か「カスハラ」かを見極め方、ケースによる「カスハラ」の効果的な対応策、従業員・企業を「カスハラ」から守る方策についてワークショップを交え学びました。（参加者3名）

「提供できるサービス以上の内容をお客様から執拗に要求されたことがある」かとか「お客様から執拗に謝罪を強要されたことがある」などの10の設問中1つでも該当すれば被害にあっていいる可能性があるという、設問の投げかけから講演は始まりました。

〈講演内容〉

1. カスタマーハラスメントとは

- ・カスタマーハラスメントが注目される背景
- ・カスハラとは
- ・2つのカスハラタイプと傾向

～様々なハラスメントへの関心の高まり
～理不尽な要求から従業員を守り、組織の安定を保つ
～不当な要求実現のため行われる社会通念上不当な手段・態度
～「不当な要求」タイプと「正義の味方」タイプ

2. カスハラを見極める

- ・初めからカスハラと決めつけない
- ・お客さからの「要求」か「嫌がらせ」か

～冷静な対応と状況の正確な把握
～クレームとカスハラの違い

3. カスハラへの効果的な対応策

- ・電話を受けた時の対応

～相手の氏名、連絡先・事実・要求内容を確認
～長時間電話はきっぱり区切る
～脅迫的な電話には文言を証拠化する
～謝罪の姿勢は示しつつ、無理な要求には応じない
～対応方法をあらかじめ組織で決めておく

- ・土下座を要求されたら

- ・「責任者を出せ」と言われたら

4. 組織全体でカスハラを防ぐ

- ・組織には従業員を守る責任がある ～従業員の心のケアに細心の注意
- ・独自のカスハラマニュアルの必要性 ～カスハラの判断基準・対応の一貫性の保持
- ・マニュアルの作成ポイント ～現場の声を生かし、定期的に改訂

- ・相談窓口を設置する ～一時相談者は現場に近い人で、組織全体で情報を共有

5. 職場内のメンタルヘルス不調を見逃さないために

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

カスタマー・ハラスメントの
防止に関する指針（東京都）



五十嵐郁一講師



第65回 懇親ゴルフ大会

雨の中お集まり
いただきました
が、悪天候のため、
検討の結果、
大会は中止とな
りました。



残念！中止となりました。笑顔(?)の一枚



お気軽に不動産・リフォーム・相続等、何でもご相談ください



渡辺建設グループ

株式会社リゾナント

免許番号 東京都知事(11)第43078号

〒171-0052 東京都豊島区南長崎1-25-12

TEL 03-3951-1521 FAX 03-3950-3476



創業 98年

渡辺建設株式会社

www.watanabe-kensetsu.co.jp

〒171-0052 東京都豊島区南長崎1-22-16 TEL 03-3951-1161

そのクレーム、やりすぎていませんか？



暴力、暴言、土下座の強要…

STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ①ひと呼吸、置きましょう！
- ②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③従業員の説明も聞きましょう！

