

カスタマーハラスメントから従業員を守るために

近年、顧客からの過度な要求や悪質なクレーム、いわゆる「カスタマーハラスメント」が深刻な社会問題となっています。こうした状況を踏まえ、労働施策総合推進法の改正の議論が進み、令和7年6月にはカスタマーハラスメント対策を企業や自治体に義務付ける法案が可決されました。施行までに時間はありますが、社内整備を事前に進める必要があります。そこで本特集では、既に東京都で施行されている「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を中心にカスタマーハラスメントの定義や防止策、発生時対応等についてお伝えします。

出典・参考：厚生労働省「ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内」
東京都「カスタマーハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」

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、顧客や取引先からのクレーム全てを指すものではありません。クレームには、商品やサービスの改善を求める正当なものがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームも存在します。この不当・悪質なクレームが、いわゆるカスタマーハラスメントです。

カスタマーハラスメントの定義

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従業員の就業環境を害すること』

具体的には・・・

カスタマーハラスメントに当たり得る行為

- ◎暴力行為 ◎暴言・侮辱・誹謗中傷 ◎威嚇・脅迫 ◎従業員の人格の否定・差別的な発言
 - ◎土下座の要求 ◎長時間の拘束 ◎社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ◎合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ◎会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
 - ◎従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など
- ※SOGI（ソジ）・・・性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender Identity）の頭文字をとった略称

【上記は一例であり、これらの行為に限られるものではありません】

カスタマーハラスメントを発生させないための初期対応

カスタマーハラスメントが発生しないように未然に防ぐことが最も大切です。そのためには、相手の気持ちを理解し、普段から顧客等との良好な関係を築くことも重要な取組の1つです。

①顧客対応の考え方

顧客等との良好な関係を築くためには「相手の気持ちを理解すること」が大切です。的外れなクレームも背景には孤独やストレス、不安などがある場合も考えられます。背景を推し測る傾聴ができれば、エスカレートしない可能性が高まります。

②クレームへの初期対応の考え方

クレーム対応では、相手の要求内容を丁寧にヒアリングし、時には寄り添いながら冷静に対応することが求められます。また、対応時は第一印象が非常に重要です。不誠実な言動を取ったり、顧客等をクレーム扱いしたりすることで、カスタマーハラスメントを誘発する端緒となる可能性があります。表情や言葉遣いなどには、十分に注意しましょう。

責任が不明確な初期段階では、対象を限定した形での謝罪が有効です。「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」と謝罪することで怒りが収まる可能性があります。



③相談体制の整備

顧客等からのクレームの初期段階で適切に対応するため、カスタマーハラスメントの判断や発生時の対応方法などの相談窓口・相談対応者を予め決めておきましょう。

④教育・研修の実施

従業員が迷惑行為や悪質クレーム等への対応について理解を深められるように定期的な研修を行いましょう。経営層においても、事業への影響や優先順位を判断した対応を求められることから、研修を通じての意識改革を図るなど、積極的な取組を促すことが求められます。

① 要求態様に着目する

- ・侮辱的な言葉（人格否定等の暴言）
- ・暴力行為（物を投げ、叩かれる等）
- ・威圧的態度（怒鳴る、テーブルを叩く等）



判断ポイント

- ・侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情は、社会通念上、正当なクレームの範囲を逸脱しており「就業環境が害される」と考えられます（馬鹿、死ねなどの暴言）。
- ・言葉は侮辱的でない場合でも、恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求等は、従業員が恐怖・不安・無力感等を感じ、「就業環境が害される」可能性が高いです。（SNSに写真をアップするなど）
- ・従業員の顔などを無断で撮影する行為や写真等をインターネット上で公開する行為は、「肖像権」の侵害になり得るため、「就業環境が害される」と考えられます。

対応方針（暴言・暴行）

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。（例：乱暴な言葉はお控えください。）
- ①顧客等の挑発に乗らない。突然の怒声や罵声に慌てたり感情的になったりしない。
- ②顧客等を挑発しない。顧客等の感情を害する言動をしない。
- ③過度にへりくだらない。
- ・頭を叩かれるなどの暴行は、暴行罪に該当するため現場監督者の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。他のお客や従業員への危害を及ぼさないためにも出来るだけ複数人で対応する。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、事後検証や証拠として提出できるようにする。