

カスハラについて考えてみましょう

政府は今年3月11日、顧客や取引先が理不尽な要求をするカスマーハラスメント（カスハラ）対策を全企業に義務付ける労働施策総合推進法などの改正案を閣議決定しました。

カスハラをする顧客が現れた際には、会社は安全配慮義務に基づき、従業員をカスハラから守る義務があります。カスハラ対策を怠った結果、従業員が精神的ダメージを負った場合には、会社は従業員から損害賠償を請求されるおそれがあります。

一.カスハラが増加した背景

カスハラとは、「顧客が企業に対して理不尽なクレーム・言動をすること」や「顧客等からの著しい迷惑行為」と定義されています。

カスハラに当たる行為が増えた主要因は、SNSの普及による顧客側の発言力が増大したことです。SNSを通じて顧客が企業を容易に批評できるようになったため、顧客側の発言力が増し、企業側がそれに屈してしまうという構図が生まれやすくなりました。さらに、カスハラが社会問題化したことには、ハラスメントを強く問題視する近年の潮流も寄与しています。

二.カスハラに当たる行為の具体例

- 店員を怒鳴りつける。
- 店員に土下座を要求する。
- 不手際のお詫びに、店舗の商品を無償で提供するように強く要求する。
- 顧客自らが商品を壊した上で「商品が壊れていた」とクレームを入れる。など

三.企業がカスハラを放置するリスク

- 生産性の低下
従業員のモチベーションが低下し、企業としての生産性が低下するおそれがあります。
- 離職者や休職者の増加
カスハラによって精神的なダメージを負い、離職や休職に至ってしまう従業員が増えるおそれがあります。
- レピュテーションの悪化
カスハラを拒絶できない弱腰企業という評判が定着し、社会的なレピュテーション（評判・風評）が悪化するおそれがあります。

四.カスハラに備えて企業が講ずべき対策

- カスハラ対応マニュアルの作成
- カスハラ対応に関する従業員研修の実施

● カスハラに関する相談窓口の設置

五.カスハラが起こった場合の対応フロー

- ① 連絡フローに従って責任者への情報共有・引き継ぎを行う。
- ② 顧客の主張を聞き取って記録化する。
- ③ 現場限りでの対応か持ち帰りを判断する。
- ④ 会社としての対応方針を決定し、顧客に通知する。
- ⑤ カスハラを受けた従業員のケアを行う。
- ⑥ カスハラ対応マニュアルを見直す。

カスハラ顧客に対しては、一人に対応せず応援を呼ぶことが大切です。現場対応の方法を判断できる責任者を呼んだうえで、情報共有や引き継ぎなどを行います。

市教育委員会生涯学習課
 人権教育推進室 教育庁舎2階
 ☎ 32・3814
 FAX 33・1230
 ✉ jinkenkyouiku@city.komatsushima.tokushima.jp

市民文芸 花みずき歌壇 (426) 山崎泰子・選

菜の花にあそぶ蝶々へ手を伸ばし一歩踏み出すファーストシューズ

日開野町 森 理子

巷では禁句らしいながんばれば されど贈るよがんばれば

横須町 天王谷 一

手をつなぎ戦車の轍を越えてゆく母と子どもの未来は何色

中田町 湯浅 百世

其の上の恋物語を聞きながら些か酩酊致し候

松島町 六田 靖子

地を這うて生きのびているカタバミの花のあふれてしずかなひかり

小松島町 萬宮千鶴子

音楽をバックに聴きつつ歌を詠むリズムに乗りて字数を合わす

小松島町 綴木 茂治

食べ物粗末に扱うことなれまして主食の米ともなれば

前原町 福元 英夫

日の峰の穀穂く春風にもこもこコート一枚を脱ぐ

松島町 萬野 行子

故郷にホテル舞い飛び夏が来るほうほうホテル来い命を繋げ

田浦町 岩田 泰一

人として生まれたからはひそかなる死は赫されずくら散り散る

中田町 松並 敦子