

目的

近年、悪質なクレームやカスタマーハラスメントによる被害が増えており、令和4年2月には、厚生労働省より「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(※)が公表され、認知は広まっておりますが、対策は不十分との意見が多いようです。

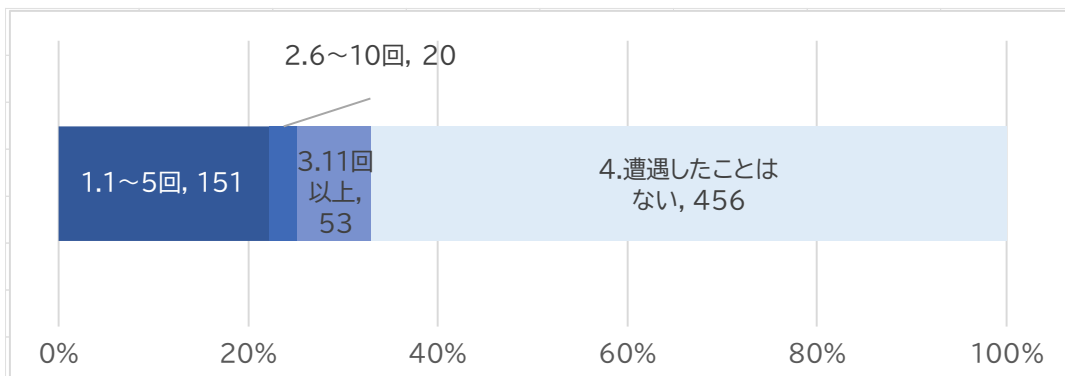
(カスタマーハラスメントとは、消費者からだけでなく、取引先からの過剰な要求やクレームもカスタマーハラスメントとなります。)

大切な従業員を守るためにも対策を講じることは急務となっております。会員事業所の皆様のカスタマーハラスメント対策の対応状況について調査しました。

(※) 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」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11921000/000894063.pdf>

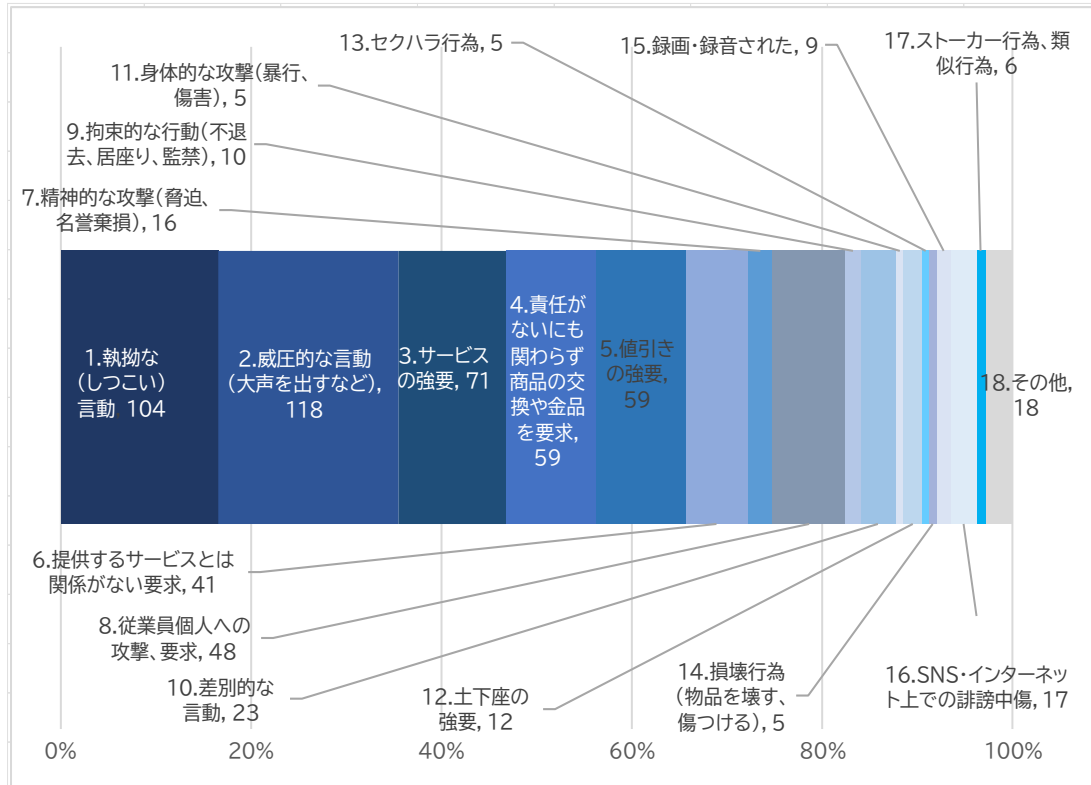
I. 単純集計

- ① 今までに不当要求やカスハラ被害に何回くらい遭ったことがあるかについて (n=727)



カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ② ①で選択肢1～3と回答した場合、個人顧客(消費者)から受けたことのある不当要求やカスハラについて(n=224、複数回答可)

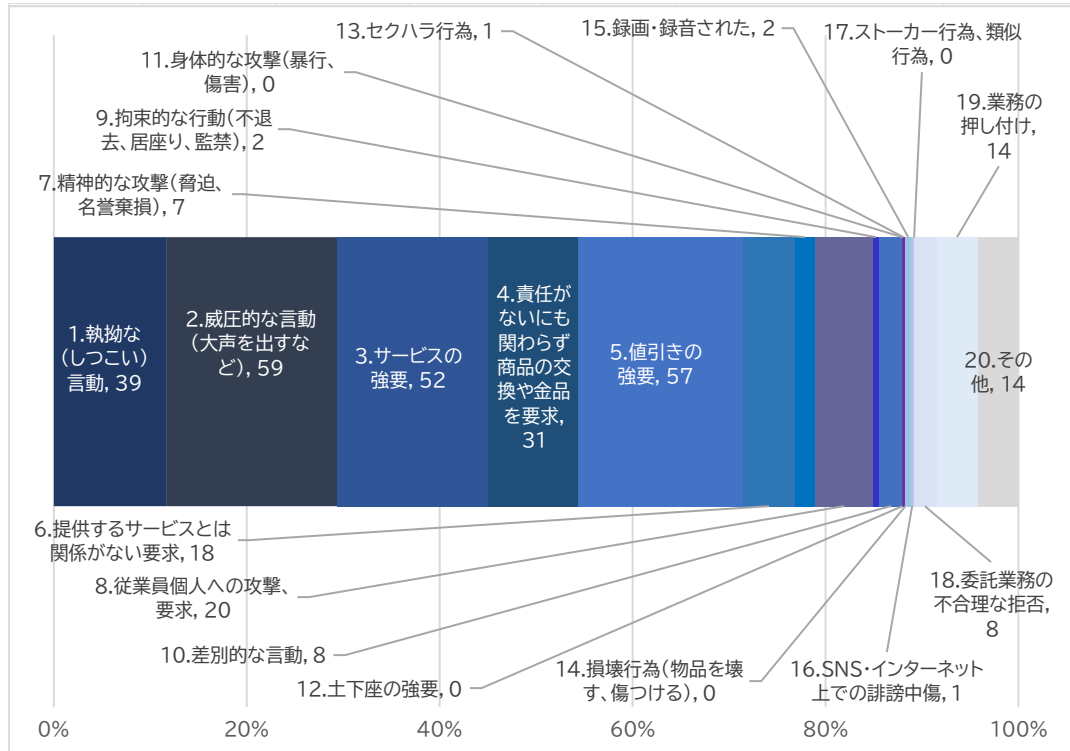


「その他」の回答の内容

製造業	不良品が1つでも2つ要求された。
建設業	騒音や通行止めに際しての公共工事の中止要求、行政への報告。
小売業・卸売業	うその自慢話を大声で話され、お前おぼえてやがれといわれた。80歳の母に対して、お金をなげて大声をあげていった。
小売業・卸売業	無言電話1日20~30回ぐらい(社用携帯)。
飲食業・サービス業	商品の提供順位(おそいとか?)。
飲食業・サービス業	不当な申し込みのキャンセルなど。
飲食業・サービス業	言動、嫌みや詐欺師扱いの発言。
飲食業・サービス業	警察に連絡した。
飲食業・サービス業	文句を言われたりするのは仕事のうち。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ③ ①で選択肢1～3と回答した場合、法人顧客(取引先など)から受けたことのある不当要求やカスハラについて(n=224、複数回答可)

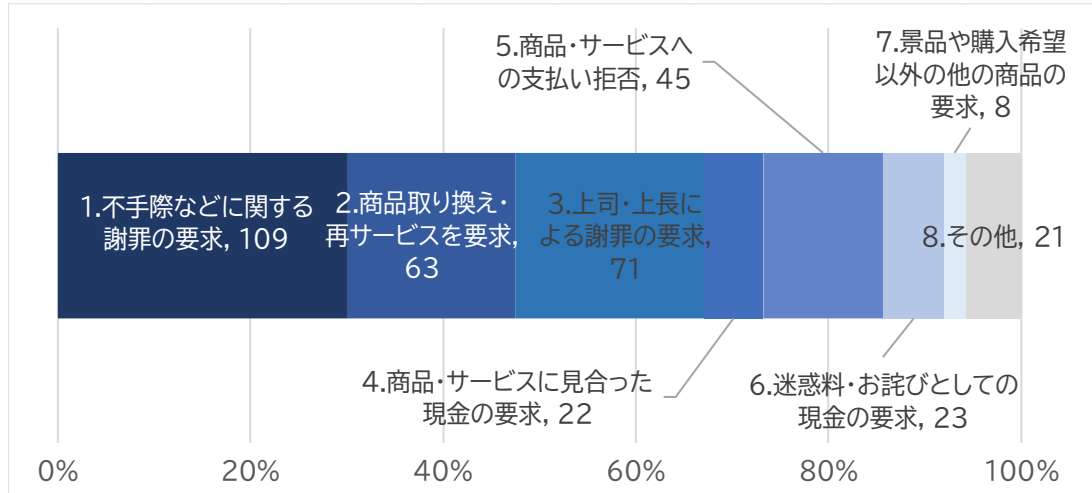


「その他」の回答の内容

製造業	従来の取引条件記録が見当たらない事を理由に支払条件の変更や、納入している製品の交換部品の無償供与を要求された。
小売業・卸売業	中間マージンの利益の要求。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ④ ①で選択肢1～3と回答した場合、カスタマーハラスメントにおける顧客からの要求について(n=224、複数回答可)

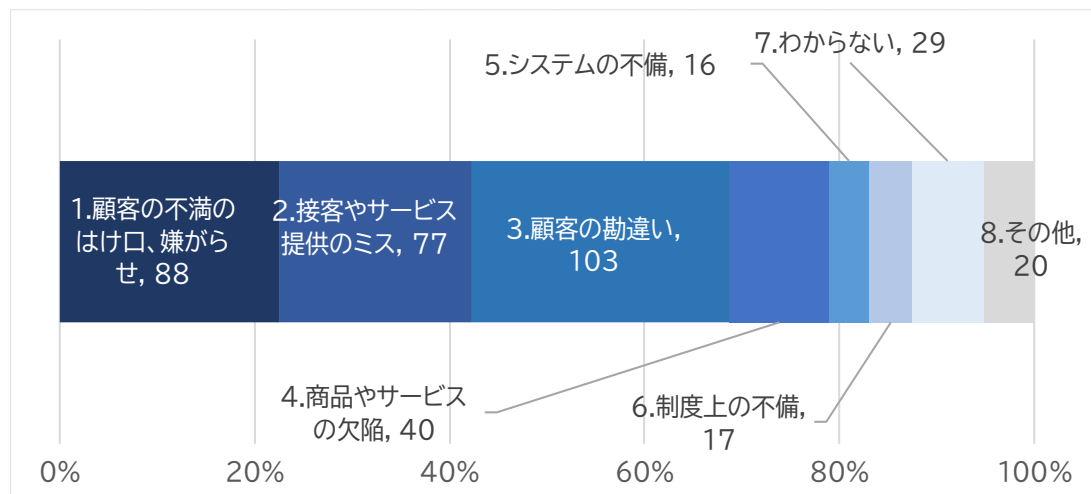


「その他」の回答の内容

製造業	見積もり減額、値引きの強要。
建設業	元請による値下げ要求。
建設業	公共工事の中止。
小売業・卸売業	等価以上の要求。
小売業・卸売業	何も悪くないのに大声でばかやろう、このやろうといわれる。
飲食業・サービス業	1、元の勤め先の先輩で、酒癖の悪い方が来店し、その時にご来店されていた女性客に絡み始めたので、トイレに入っている間に、その女性客を帰らせました。すると、『何故帰した？』と私に絡み始めたので、追い出したら、入口のドアを蹴るわ、ゲンコツで殴る等の行為になったので、鍵を開けたら逃げたので追い詰めて殴りました。すると、自分の行為を棚に上げて、110番通報。結果、警察沙汰になり、しかしながら警察官も私に同情して下さり、でも事情聴取されました。その先輩は勿論出入禁止にしました。 2、やはり元勤め先の後輩で、SNS(食ベログ)で来店履歴が無いのに、コメント欄に『店主の雰囲気は苦手……』とのコメントをされました。この件は未解決です。
飲食業・サービス業	価格、ご飯の量、残り物を出しているといいがかり。
飲食業・サービス業	返金の要求。
飲食業・サービス業	提供できないサービスを要求された。
飲食業・サービス業	当社に非がない場合にも、相手の勘違いで過度な要求(謝罪と商品)。
飲食業・サービス業	執拗な言動。
飲食業・サービス業	私1人での事業の為、上司か上長はいませんが、謝罪は求められました。
飲食業・サービス業	隣人とのトラブル対応、共用部使用ルール等。
飲食業・サービス業	一方的な契約解除。クーリングオフの手続きをしないでキャンセル。
飲食業・サービス業	次からの仕事を断ると恫喝。
飲食業・サービス業	値引きの強要。
飲食業・サービス業	支払遅れ。
飲食業・サービス業	営業妨害な口コミ同じ人から2回。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ⑤ ①で選択肢1～3と回答した場合、カスタマーハラスメントのきっかけとなった具体的な理由について(n=224、複数回答可)

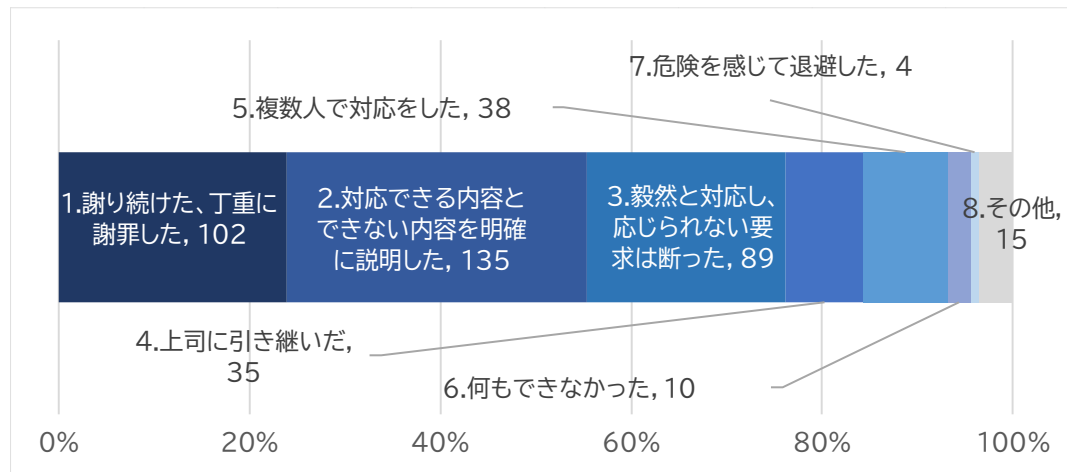


「その他」の回答の内容

製造業	客先担当者が代わり、もともとあまり取引がなかった為引き継ぎ内容がいい加減であったと想像される。
製造業	原因不明の設備の故障。
建設業	理由があるわけではなく、ただの値下げ要求。
建設業	短工期での顧客による仕様変更。
建設業	大手会社には何を言っても良いという風潮。
小売業・卸売業	個人顧客と担当者の意思疎通の不備。
小売業・卸売業	商談、契約内容に対する、不当な要求、意見不一致、理解不可。
小売業・卸売業	買っていないものの返金要求、金銭目当て。
小売業・卸売業	過度なサービスの要求。
飲食業・サービス業	釣銭不足の一括会計の文句。
飲食業・サービス業	相手への思い込み、時間外来店、客自身のうぬぼれのためのはげ口、嫌がらせ。
飲食業・サービス業	仕事を与える、与えない。
飲食業・サービス業	酒に酔っている。
飲食業・サービス業	販売した商品の購入者側の使い方による不具合を販売側のせいにされ、対応したものが女性だったことに対する不満と叱責。性別は変えられません。
飲食業・サービス業	お客様の気分。
飲食業・サービス業	私が女性なので。
飲食業・サービス業	カスハラが騒がれているけど、経営者は我慢することが多いがいろいろ言われる。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ⑥ ①で選択肢1～3と回答した場合、不当要求やカスハラを受けたときの初期対応について(n=224、複数回答可)

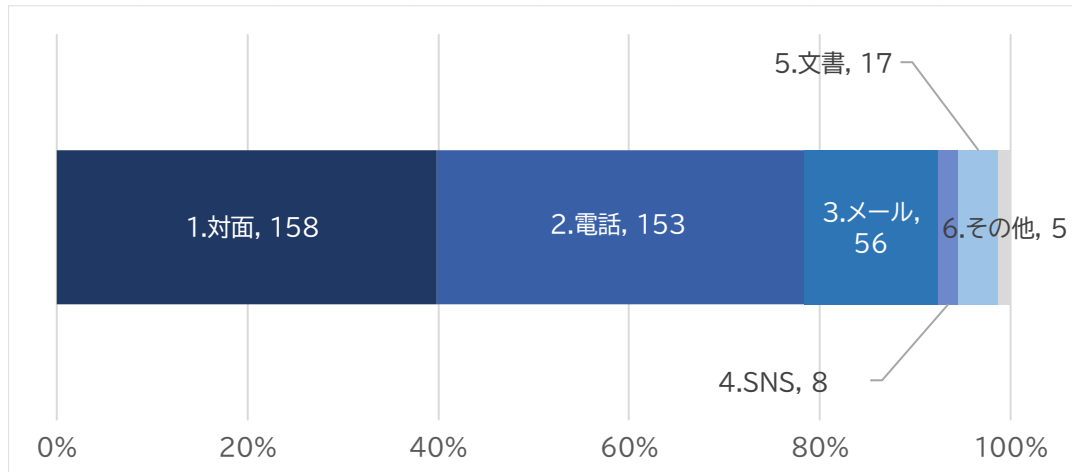


「その他」の回答の内容

製造業	支払うよう督促したが応じてくれなかった。
建設業	担当者の配置転換。
建設業	売上を捨てた。
小売業・卸売業	交換した。
小売業・卸売業	何も悪くないのに謝った。
小売業・卸売業	納得出来ないけど、警察官の手前、また同情してくださったので、取り敢えず謝罪した。
飲食業・サービス業	家族の者が謝りに来て、出入り禁止にしてくれた。
飲食業・サービス業	当社までに3社位の倉庫を移動して来たかどこで荷崩れをしたかわからないが支払った。
飲食業・サービス業	泣き寝入り。
飲食業・サービス業	警備員と連携。
飲食業・サービス業	退塾していただいた。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ⑦ ①で選択肢1～3と回答した場合、カスタマーハラスメントの形態について、該当するものについて(n=224、複数回答可)

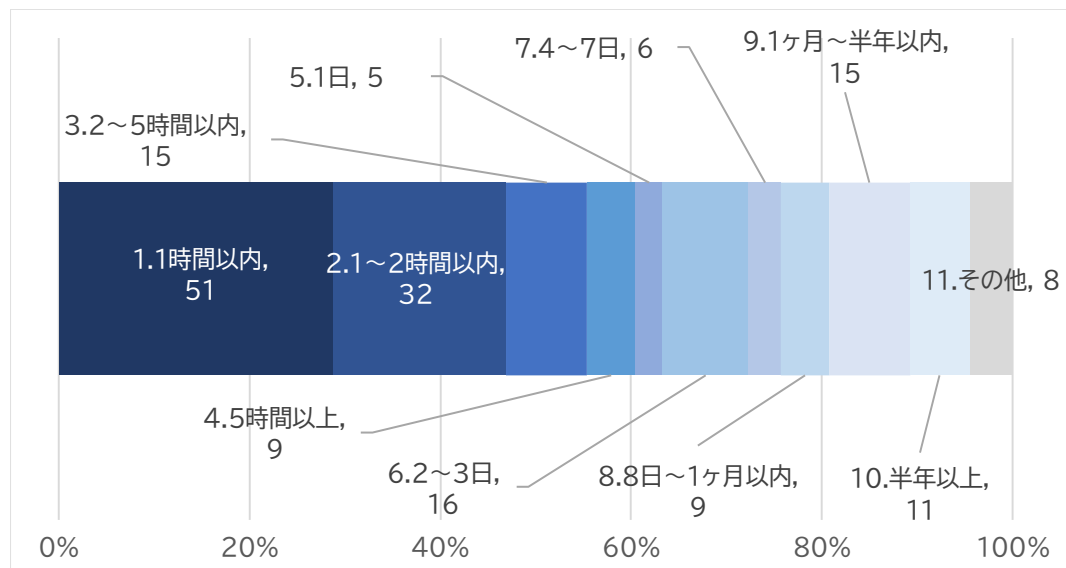


「その他」の回答の内容

小売業・卸売業	対面の時顔の目の前に顔をよせて圧をあたえてきた。
飲食業・サービス業	具体例の通り、来店時の態度。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ⑧ ①で選択肢1～3と回答した場合、カスタマーハラスメントに対応した所要時間について(n=224、複数回答可)

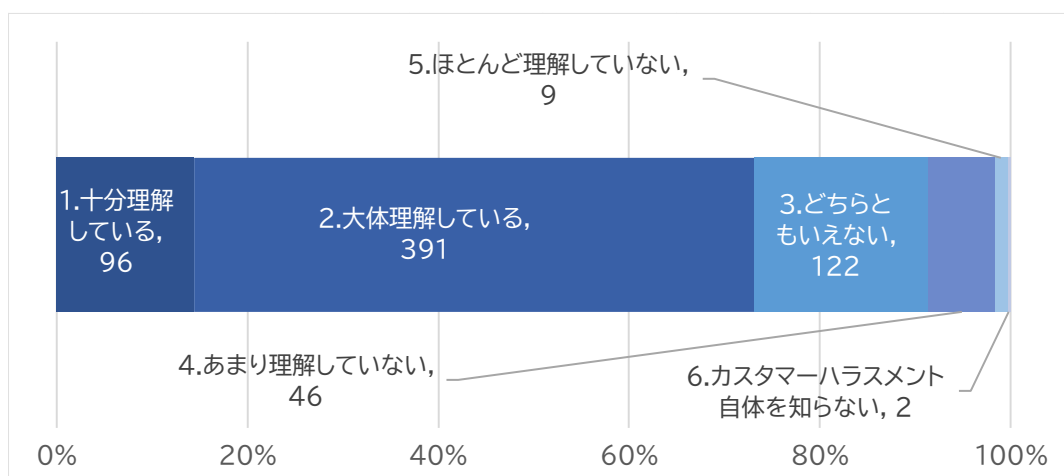


「その他」の回答の内容

飲食業・サービス業	最初のころはお客様だからと我慢していたので、長期となった。
飲食業・サービス業	ケースバイケース。

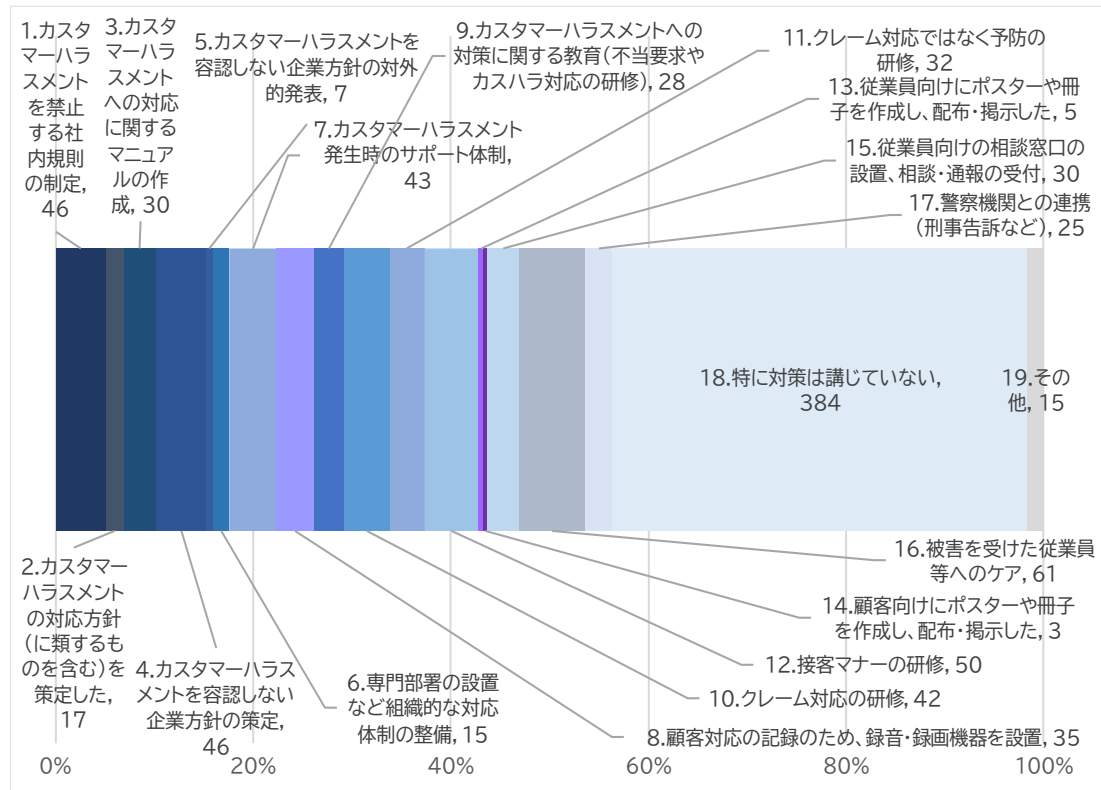
カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

⑨ カスタマーハラスメントの定義の理解について(n=727)



カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

⑩ 実施されているカスタマーハラスメントへの対策について(n=727、複数回答可)

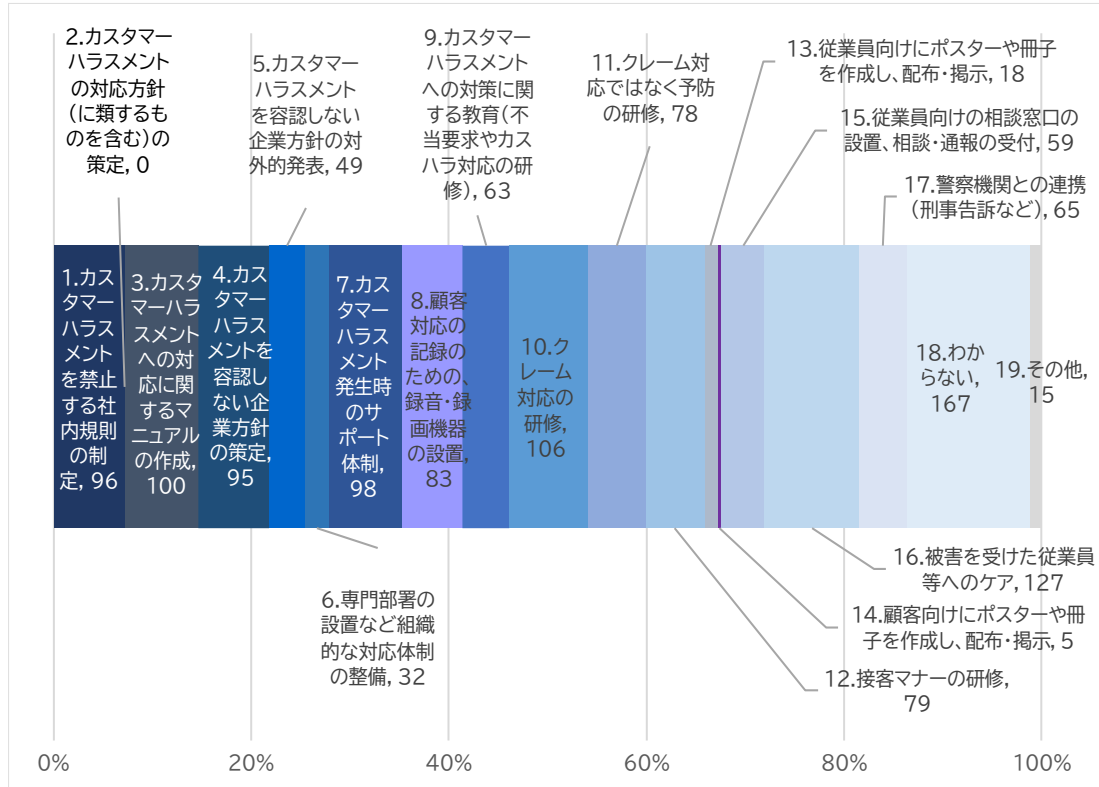


「その他」の回答の内容

建設業	状況により、付き合いをやめたりした(仕事を受けない、Telに出ないなど)。
小売業・卸売業	業者間取引がほとんどのため、その様なシチュエーションに遭遇したことがない。
小売業・卸売業	クレーム内容の情報共有。
小売業・卸売業	対策は行っていないが常に意識して対応している。
飲食業・サービス業	ほとんど発生しないため、特別な対策は講じていない。
飲食業・サービス業	ハラスメントをする取引先と付き合いなくていいような経営をする。法律の知識を身に着け毅然とした態度をとる。
飲食業・サービス業	全ての代表者へとした。従業員が対応しない。
飲食業・サービス業	顧問弁護士:民事1名、刑事1名、計2名にて相談や対策対応を常時出来る様にしている。
飲食業・サービス業	接客の悪い会社が多い。この対策をすべきである。
飲食業・サービス業	カスタマーハラスメント0。
飲食業・サービス業	行政の対応を取り入れる。
飲食業・サービス業	うそをついてカスハラと騒ぐ、会社を潰す人もいる。
飲食業・サービス業	プライバシー侵害のない範囲でのカメラ設置。

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

⑪ カスタマーハラスメントの対策として、対策を取る必要性を感じるものについて (n=727、複数回答可)



「その他」の回答の内容

製造業	社内の風通しを良くし、また会話を多くし、今後も問題があれば社長が解決していきます。
	B to B で工作機械の製造販売をしていますが、事例がないのでお客様とフェージングする営業マン等に意識付けするビデオ学習などあれば検討したいと思います。
建設業	個人事業主はむずかしいです。
建設業	⑧ 文字おこしアプリ ジェミニ、コパイロット
小売業・卸売業	対策は行っていないが常に意識して対応している。
飲食業・サービス業	あまり考えすぎぬ様、気にしない様にしている故、人は皆良い人のはずだから今日は何か嫌な事があって八つ当たりしていると位に思うようにしているから以前1人の体験はありましたが、その後は何にもなしです。
飲食業・サービス業	今後は、時代に合わせたカスタハラ対策を講じたいと思います。
飲食業・サービス業	今年度従業員全員が役員へ昇格する為。
飲食業・サービス業	ここの回答は、従業員がいる所は、対策をした方が良かったと思った回答です。うちは、私一人なので、対策はセミナーに参加するなどの勉強をする。が対策になります。
飲食業・サービス業	本社お客様相談室の教育。
飲食業・サービス業	取引の停止。
飲食業・サービス業	社員がいないので基本的に私の場合外部。

II. 経営力向上に向けたアドバイス

(1) カスタマーハラスメントにおける対応状況についての分析

① 今までに不当要求やカスハラ被害に何回くらい遭ったことがあるかについての分析

もっとも多かったのは、「遭遇したことはない」で2/3強を占めた。2番目に多かったのが「1～5回」で2割強、その次に多かったのが「11回以上」で8%程度であった。

業種別に見てみると、小売業・卸売業が全体の約半数が経験があると回答している。飲食業・サービス業や建設業も1/3程度が遭遇している。製造業は少ない。

	製造業 (n=178)	建設業 (n=140)	小売業・卸売業 (n=109)	飲食業・サービス業 (n=300)
1.1～5回	25	27	32	67
2.6～10回	3	4	6	7
3.11回以上	6	11	12	24
4.遭遇したことはない	135	91	46	184

② ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、個人顧客(消費者)から受けたことのある不当要求やカスハラについての分析

もっとも多かったのは、「威圧的な言動」で約2割を占めた。2番目に多かったのが「執拗な言動」で16%、その次に多かったのが「サービスの強要」で1割弱であった。

業種別に見てみると、小売業・卸売業では「執拗な言動」が最も多く、建設業や飲食業・サービス業では「威圧的な言動」が最も多かった。「商品の交換や金品を要求」は小売業・卸売業に多かった。飲食業・サービス業では、「従業員個人への攻撃」や「拘束的な言動」も多めであった。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.執拗な(しつこい)言動	8	12	34	50
2.威圧的な言動(大声を出すなど)	10	22	29	57
3.サービスの強要	6	17	19	29
4.責任がないにも関わらず商品の交換や金品を要求	3	12	23	21
5.値引きの強要	10	16	17	16
6.提供するサービスとは関係がない要求	1	10	8	22
7.精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損)	0	3	3	10
8.従業員個人への攻撃、要求	4	7	11	26
9.拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)	0	0	1	9
10.差別的な言動	0	5	6	12
11.身体的な攻撃(暴行、傷害)	0	0	2	3
12.土下座の強要	0	2	4	6
13.セクハラ行為	0	0	1	4
14.損壊行為(物品を壊す、傷つける)	0	0	2	3
15.録画・録音された	0	2	2	5
16.SNS・インターネット上での誹謗中傷	3	1	3	10
17.ストーカー行為、類似行為	0	0	2	4
18.その他	4	1	4	9

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ③ ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、法人顧客(取引先など)から受けたことのある不当要求やカスタハラについての分析

もっとも多かったのは、「威圧的な言動」で2割弱を占めた。2番目に多かったのが「値引きの強要」で18%、その次に多かったのが「サービスの強要」で16%であった。

業種別に見てみると、製造業と建設業では「値引きの強要」がもっとも多く、小売業・卸売業では「サービスの強要」、飲食業・サービス業では「威圧的な行動」が最も多かった。「商品の交換や金品を要求」は小売業・卸売業に多かった。「提供するサービスを関係ない要求」や「従業員個人への攻撃」は建設業や飲食業・サービス業で多めであった。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.執拗な(しつこい)言動	11	6	6	16
2.威圧的な言動(大声を出すなど)	11	18	5	25
3.サービスの強要	10	10	11	21
4.責任がないにも関わらず商品の交換や金品を要求	5	12	6	8
5.値引きの強要	14	21	8	14
6.提供するサービスとは関係がない要求	2	6	3	7
7.精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損)	1	3	0	3
8.従業員個人への攻撃、要求	4	6	1	9
9.拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)	0	1	0	1
10.差別的な言動	1	3	0	4
11.身体的な攻撃(暴行、傷害)	0	0	0	0
12.土下座の強要	0	0	0	0
13.セクハラ行為	0	0	0	1
14.損壊行為(物品を壊す、傷つける)	0	0	0	0
15.録画・録音された	1	0	1	0
16.SNS・インターネット上での誹謗中傷	0	0	1	0
17.ストーカー行為、類似行為	0	0	0	0
18.委託業務の不合理な拒否	1	2	0	5
19.業務の押し付け	3	5	2	4
20.その他	3	0	6	5

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ④ ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、カスタマーハラスメントにおける顧客からの要求についての分析

もっとも多かったのは、「不手際などに関する謝罪の要求」で約1/4を占めた。2番目に多かったのが「上司・上長による謝罪の要求」で2割、その次に多かったのが「商品の取替え、再サービスの要求」で1割であった。

業種別に見てみると、製造業では、「商品の取替、再サービスの要求」が最も多く、その他の業種では、「不手際などに対する謝罪の要求」が最も多かった。小売業・卸売業でも「商品の取替」は多かった。建設業では「商品・サービスに対する支払拒否」が多かった。飲食業・サービス業では、「商品の取替、再サービスの要求」は他業種と比べると少なめであった。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.不手際などに関する謝罪の要求	8	19	28	54
2.商品取り換え・再サービスを要求	11	12	25	15
3.上司・上長による謝罪の要求	3	14	19	35
4.商品・サービスに見合った現金の要求	1	7	7	7
5.商品・サービスへの支払い拒否	4	16	11	14
6.迷惑料・お詫びとしての現金の要求	3	6	4	10
7.景品や購入希望以外の他の商品の要求	0	0	4	4
8.その他	2	3	2	14

- ⑤ ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、カスタマーハラスメントのきっかけとなった具体的な理由についての分析

もっとも多かったのは、「顧客の間違い」で1/4弱を占めた。2番目に多かったのが「顧客の不満のはげ口、嫌がらせ」で12%、その次に多かったのが「接客やサービス提供側のミス」で1割であった。

業種別に見てみると、製造業では「顧客の不満のはげ口、嫌がらせ」がもっとも多く、その他の業種では「顧客の勘違い」が最多だった。建設業では「制度の不備」が多めであった。小売業・卸売業では「商品やサービスの欠陥」も多かった。飲食業・サービス業では、「接客やサービス提供側のミス」も目立つ。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.顧客の不満のはげ口、嫌がらせ	14	13	19	42
2.接客やサービス提供のミス	6	10	25	36
3.顧客の勘違い	6	18	36	43
4.商品やサービスの欠陥	10	5	17	8
5.システムの不備	0	3	5	8
6.制度上の不備	2	7	2	6
7.わからない	4	7	6	12
8.その他	3	3	4	10

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ⑥ ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、不当要求やカスハラを受けたときの初期対応についての分析

もっとも多かったのは、「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」で3割強を占めた。2番目に多かったのが「謝り続けた、丁寧に謝罪した」で23%、その次に多かったのが「毅然と対応し、応じられない要求は断った」で2割程度であった。

業種別に見てみると、飲食業・サービス業では「毅然と対応し、応じられない要求は断った」や「複数人で対応した」が多めで、製造業では「毅然と対応し、応じられない要求は断った」の割合が少なめである。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.謝り続けた、丁寧に謝罪した	15	19	27	41
2.対応できる内容とできない内容を明確に説明した	18	26	32	59
3.毅然と対応し、応じられない要求は断った	6	13	23	47
4.上司に引き継いだ	2	6	10	17
5.複数人で対応をした	3	5	10	20
6.何もできなかった	1	3	2	4
7.危険を感じて退避した	0	1	1	2
8.その他	3	2	3	7

- ⑦ ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、カスタマーハラスメントの形態について、該当するものについての分析

もっとも多かったのは、「対面」で4割を占めた。2番目に多かったのが「電話」で38%でほぼ同じであった。その次に多かったのが「メール」で13%であった。

業種別に見てみると、建設業、飲食業・サービス業では「対面」が最も多く、製造業、小売業・卸売業では「電話」が最も多い。製造業では「メール」の割合が多いようである。SNSや文書はいずれの業種も少ない。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.対面	20	34	36	68
2.電話	21	29	40	63
3.メール	10	8	14	24
4.SNS	1	0	3	4
5.文書	1	5	2	9
6.その他	2	0	1	2

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

- ⑧ ①で少なくとも1回遭遇したことがあると回答した場合(遭遇したことがない、という回答以外の場合)、カスタマーハラスメントに対応した所要時間についての分析

もっとも多かったのは、「1時間以内」で3割弱を占めた。2番目に多かったのが「1～2時間以内」で2割弱、その次に多かったのが「2～3日」で1割程度であった。

業種別に見てみると、飲食業・サービス業では他業種よりも2日以上にわたる長い期間のものが多い。建設業では「5時間以上」かかる場合が多めである。

	製造業 (n=34)	建設業 (n=42)	小売業・卸売業 (n=50)	飲食業・サービス業 (n=98)
1.1時間以内	7	9	13	22
2.1～2時間以内	4	4	10	14
3.2～5時間以内	3	3	3	6
4.5時間以上	0	5	1	3
5.1日	1	0	2	2
6.2～3日	1	2	3	10
7.4～7日	0	0	2	4
8.8日～1ヶ月以内	1	2	1	5
9.1ヶ月～半年以内	1	3	1	10
10.半年以上	2	2	1	6
11.その他	4	1	0	3

- ⑨ カスタマーハラスメントの定義の理解についての分析

もっとも多かったのは、「大体理解している」で6割を占めた。2番目に多かったのが「どちらともいえない」で2割弱、その次に多かったのが「十分理解している」で13%であった。

業種別に見てみると、業種による理解度の差はあまりない。建設業が「どちらともいえない」がやや多い程度である。

	製造業 (n=178)	建設業 (n=140)	小売業・卸売業 (n=109)	飲食業・サービス業 (n=300)
1.十分理解している	27	15	10	44
2.大体理解している	97	78	59	157
3.どちらともいえない	28	26	21	47
4.あまり理解していない	10	11	6	19
5.ほとんど理解していない	2	1	1	5
6.カスタマーハラスメント自体を知らない	2	0	0	0

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

⑩ 実施されているカスタマーハラスメントへの対策についての分析

もっとも多かったのは、「特に対策を講じていない」で4割強を占めた。2番目に多かったのが「被害を受けた従業員へのケア」で7%、その次に多かったのが「接客マナーの研修」で6%程度、その次が「カスタマーハラスメントを禁止する社会規定の制定」と「カスタマーハラスメントを容認しない企業方針の制定」で5%であった。

業種別に見てみると、「特に対策を講じていない」を除くと、製造業では「カスタマーハラスメントを禁止する社会規定の制定」が最も多く、建設業と飲食業・サービス業が「被害を受けた従業員へのケア」が最多であった。小売業・卸売業では「接客マナーの研修」が最も多かった。

	製造業 (n=178)	建設業 (n=140)	小売業・卸売業 (n=109)	飲食業・サービス業 (n=300)
1.カスタマーハラスメントを禁止する社内規則の制定	11	7	6	22
2.カスタマーハラスメントの対応方針(に類するものを含む)を策定した	2	2	2	11
3.カスタマーハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成	6	4	4	16
4.カスタマーハラスメントを容認しない企業方針の策定	8	5	13	20
5.カスタマーハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表	2	1	1	3
6.専門部署の設置など組織的な対応体制の整備	4	2	3	6
7.カスタマーハラスメント発生時のサポート体制	7	8	10	18
8.顧客対応の記録のため、録音・録画機器を設置	7	3	6	19
9.カスタマーハラスメントへの対策に関する教育(不当要求やカスハラ対応の研修)	6	4	5	13
10.クレーム対応の研修	4	10	8	20
11.クレーム対応ではなく予防の研修	4	7	8	13
12.接客マナーの研修	3	11	14	22
13.従業員向けにポスターや冊子を作成し、配布・掲示した	3	0	0	2
14.顧客向けにポスターや冊子を作成し、配布・掲示した	0	1	0	2
15.従業員向けの相談窓口の設置、相談・通報の受付	5	8	4	13
16.被害を受けた従業員等へのケア	8	15	10	28
17.警察機関との連携(刑事告訴など)	0	4	5	16
18.特に対策は講じていない	113	73	49	149
19.その他	3	2	2	8

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

⑪ カスタマーハラスメントの対策として、対策を取る必要性を感じるものについての分析

もっとも多かったのは、「わからない」で13%を占めた。2番目に多かったのが「被害を受けた従業員へのケア」で10%、その次に多かったのが「クレーム対応の研修」で8%、「カスタマーハラスメントの対応に関するマニュアルの作成」で7%、「カスタマーハラスメント発生時のサポート体制」で7%であった。

業種別に見てみると、「わからない」という回答を除くと、製造業では「カスタマーハラスメントを禁止する社内規則の制定」「カスタマーハラスメントを容認しない企業方針の策定」が最も多い。建設業、小売業・卸売業と飲食業・サービス業では「被害を受けた従業員へのケア」が最も多い。「専門部署の設置など組織的な対応体制の整備」は飲食業・サービス業で多めである。

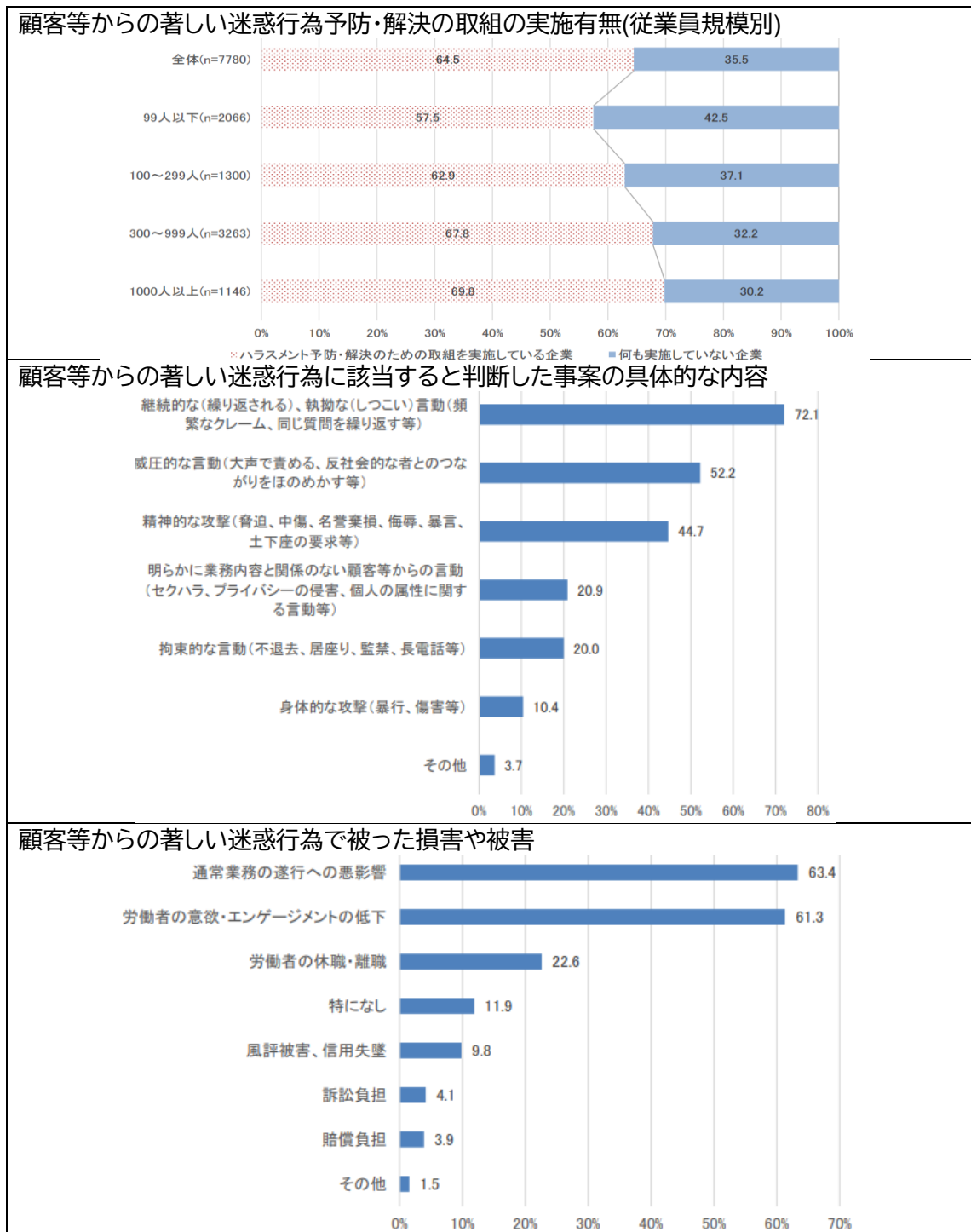
	製造業 (n=178)	建設業 (n=140)	小売業・卸売業 (n=109)	飲食業・サービス業 (n=300)
1.カスタマーハラスメントを禁止する社内規則の制定	25	15	11	45
2.カスタマーハラスメントの対応方針(に類するものを含む)の策定	0	0	0	0
3.カスタマーハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成	19	18	16	47
4.カスタマーハラスメントを容認しない企業方針の策定	25	18	14	38
5.カスタマーハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表	12	9	10	18
6.専門部署の設置など組織的な対応体制の整備	6	2	4	20
7.カスタマーハラスメント発生時のサポート体制	22	21	14	41
8.顧客対応の記録のための、録音・録画機器の設置	8	16	17	42
9.カスタマーハラスメントへの対策に関する教育(不当要求やカスハラ対応の研修)	18	12	9	24
10.クレーム対応の研修	16	22	19	49
11.クレーム対応ではなく予防の研修	13	19	11	35
12.接客マナーの研修	15	10	15	39
13.従業員向けにポスターや冊子を作成し、配布・掲示	7	1	3	7
14.顧客向けにポスターや冊子を作成し、配布・掲示	0	1	2	2
15.従業員向けの相談窓口の設置、相談・通報の受付	7	10	11	31
16.被害を受けた従業員等へのケア	23	25	18	61
17.警察機関との連携(刑事告訴など)	8	5	9	43
18.わからない	50	30	26	61
19.その他	1	3	2	9

カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査

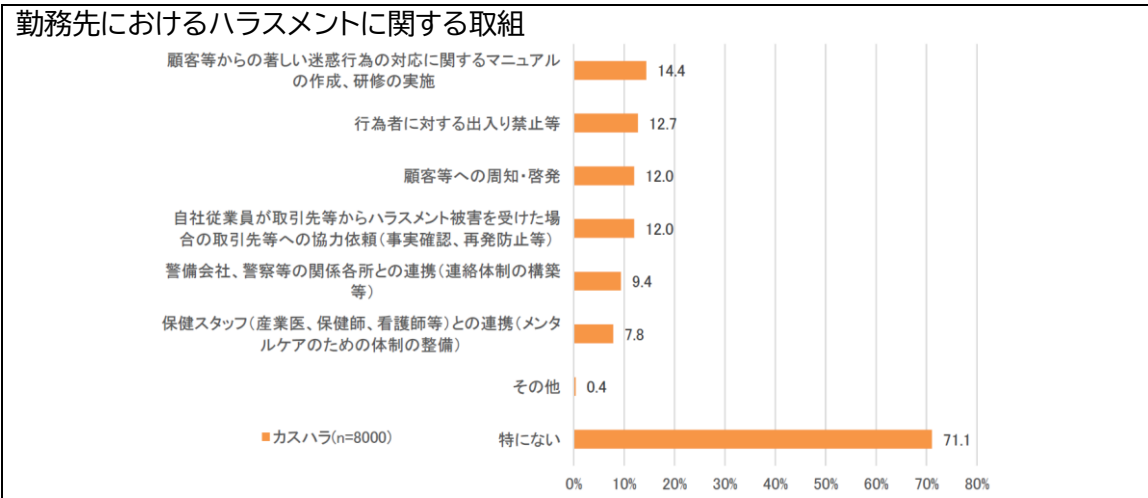
(2) 全国の状況との比較

・厚生労働省が令和5年に実施した「職場のハラスメントに関する実態調査」によると以下のよう結果となっている。(回答数 7,933件)

出所: https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40277.html
<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/z4r/cnt/kasuhara.html>



カスタマーハラスメント対策に関するアンケート調査



当市の調査と比較すると、カスハラを受けたことがある事業者の割合は、当市では30%超となっており、全国と同様であった。

内容としては、当市では「威圧的な言動(大声など)」、「執拗な言動」、「サービスの強要」の順であり、類似の傾向となっている(全国の調査では、「サービスの強要」の回答項目がなかった)。

カスハラの対策としては、当市では「対策を講じていない」という回答は4割で、当市と同様な割合であった。

(3) カスタマーハラスメント対策に役立つ支援策について

① 法制度の整備

令和元年6月に、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワ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じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた

詳しくはこちら →

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000605661.pdf>

② 厚生労働省の施策

厚生労働省では、カスタマーハラスメントの対策として、以下のような施策を行っています。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル	顧客等からの著しい迷惑行為(いわゆるカスタマーハラスメント)の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成	https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html
動画で学ぼう「カスタマーハラスメント」(厚生労働省)	カスタマーハラスメントの概要が簡単に分かります	https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/movie/11-2

③ 神奈川県の実策

神奈川県では、「企業や労働者におけるカスタマーハラスメント対策」というホームページを設置し、各種情報提供を行っています。

(<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/z4r/cnt/kasuhara.html>)

また、以下のような施策を実施しています。

「STOP! カスハラ!! かながわ宣言」	カスタマーハラスメントは「やってはいけないこと」という機運を醸成するために宣言を実施	https://www.pref.kanagawa.jp/docs/z4r/cnt/kasuhara.html
相談窓口の設置	かながわ労働センターで、賃金、労働時間等の労働条件、解雇や職場のハラスメントなどの労働問題全般についての相談を受け付け(従業員、事業主、双方)	https://www.pref.kanagawa.jp/docs/k5n/soudan/index.html

④ その他の施策(参考)

東京都 TOKYO はたらく ネット	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	https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html
--------------------------	-----------------------------	---

以上