

カスタマハラスメント 意味と具体的内容 と対応策について

小川逸朗行政書士事務所

Ogawa-agent 企業防犯アドバイザー

相続専門の行政書士 小川逸朗

札幌市西区発寒3条4丁目3番28号

携帯 090-3468-0355

カスタマハラスメントとは

- ▶ カスタマハラスメントは、顧客または顧客との間の相互作用の中で
- ▶ 起こるハラスメント行為を指します。。

カスタマハラメントとは

▶これは

顧客側から企業や組織の従業員や

代理店に対して行われる場合が

ほとんどです。

カスタマハラメントとは

カスタマハラメントは、言葉、態

行動など、さまざまな形で表れるこ

とがあります。

内容

- ▶ 具体的な例としては
- ▶ 口頭での侮辱や人種差別的な発言：
顧客に対して侮辱的な言葉を投げかける、人種や民族に基づいた差別的な発言をするなど、言葉による攻撃的な行為です。

内容

- ▶ 口頭での侮辱や人種差別的な発言

顧客に対して侮辱的な言葉を投げかける、人種や民族に基づいた差別的な発言をするなど、言葉による攻撃的な行為です。

内容

- ▶ 身体的な威嚇や暴力
- ▶ 顧客に対して身体的な接触を強いる
- 脅迫的な態度をとるなど、身体的な危害を加える行為です。

内容

▶ 非適切な性的な言動

性的な嫌がらせやセクシャル・アド

バンスメントをするなど、性的な性質

持つ言動や行動をすることです。

内容

- ▶ 迷惑行為や嫌がらせの継続的なパターン

顧客を故意に追い詰めたり、ストーカー行為を

するなど、継続的な嫌がらせのパターンを持つ行為

です。

内容

- ▶ カスタマハラメントは、被害者に
ストレスや心理的な苦痛を与えるだけ
でなく、その企業や組織にも悪影響を
及ぼす可能性があります。

内容

- ▶ 多くの企業や組織は、カスタマ
ハラスメントを厳しく禁止しており
適切な対策を講じることが求めら
れます。

カスタマハラスメントの具体的種類

▶ 言葉による嫌がらせ

カスタマーが侮辱的な言葉や差別的な表現を使用し、従業員を攻撃する場合があります。これには人種差別、性差別、セクシャルハラスメント、言葉による脅迫などが含まれます。

カスタマハラスメントの具体的種類

▶ 身体的な攻撃や脅威

カスタマーが従業員に対して暴力的な行為を行ったり、身体的な攻撃を加える場合があります。これには押し付ける、殴る、蹴るなどの身体的な攻撃や、従業員を追い詰めるような脅迫的な行動が含まれます。

カスタマハラスメントの具体的種類

▶ 威圧的な態度や威嚇

カスタマーが従業員を威圧したり、威嚇するような態度をとる場合があります。これには高圧的な態度、怒鳴る、怒りをぶつけるなどが含まれます。

カスタマハラスメントの具体的種類

▶ 過度な要求や業務への干渉

カスタマーが過度な要求をし、従業員の業務遂行に影響を与える場合があります。これには不合理な要求、無理難題、意図的な時間の浪費、業務への過度な干渉などが含まれます。

カスタマハラスメントの具体的種類

- ▶ 常軌を逸したクレームや陰湿な嫌がらせ

カスタマーが従業員に対して常軌を逸したクレームをつけるだけでなく、陰湿な嫌がらせを行う場合があります。これには徹底的な中傷、評判への悪影響を意図した嫌がらせ、嘘や流言の拡散などが含まれます。

カスタマハラズメントを現場で見た上司が
お客に取りえる対応は

▶ 直接介入する

上司は、カスタマハラズメントが行われている現場に直接入り、被害者をサポートしながら状況を把握します。攻撃的な言動を抑制し、被害者の安全と福祉を最優先に考えます。

カスタマハラズメントを現場で見た上司が
お客に取りえる対応は

▶ 冷静な対応をする

上司は冷静さを保ち、感情的になら
ずに対応します。怒りや脅威を示すこ
とは避け、被害者や他の関係者に不
安を与えないようにします。

カスタマハラズメントを現場で見た上司が
お客に取りえる対応は

▶ 被害者を守る

上司は被害者を守るために必要な措置を講じます。攻撃を受けた場合は、被害者を安全な場所に移動させたり、他の従業員との接触を避けるようにします。

カスタマハラスメントを現場で見た上司が お客に取りえる対応は

▶ 証拠の収集

上司は、カスタマハラスメントの事実を確認するために証拠を収集します。目撃者の証言や映像記録、メールやチャットの内容などの証拠を集めることで、後の対応や調査に役立てることができます。

カスタマハラズメントを現場で見た上司が
お客に取りえる対応は

▶ 上層部への報告

上司は、カスタマハラズメントの事案
を適切な上司や上層部に報告します。
詳細な報告書や証拠を提出し、適切
な対応策や調査の開始を求めます。

従業員がカスタマハラスメントを受けている場合の上司がとる対応は

▶ 従業員の安全とサポートの確保

上司は、従業員の安全と福祉を最優先に考える必要があります。被害者に対して安心感とサポートを提供し、必要な場合は適切な支援やアドバイスを提供します。

従業員がカスタマハラスメントを受けている場合の上司がとる対応は

▶ 状況の把握と事実確認

上司は、カスタマハラスメントの発生に関する事実を把握するために、被害者と直接話し合い、状況を理解する必要があります。事実確認を行うためには、被害者の証言や証拠の収集が重要です。

従業員がカスタマハラスメントを受けている場合の上司がとる対応は

▶ ハラスメント報告の受け付けと適切な処理

上司は、被害者からのハラスメントの報告を真摯に受け止め、適切な処置を取る責任があります。報告された事案については、迅速に対応し、調査や対応手続きを適切に行います。

従業員がカスタマハラスメントを受けている場合の上司がとる対応は

- ▶ 従業員の機密保持とプライバシーの尊重

上司は、被害者の情報やプライバシーを適切に保護する責任があります。情報の共有は必要最小限に留め、被害者の同意なしに情報を第三者と共有することは避けなければなりません。

従業員がカスタマハラスメントを受けている場合の上司がとる対応は

▶ コミュニケーションとフォローアップ

上司は被害者との適切なコミュニケーションを維持し、その状況や感情に敏感に対応する必要があります。また、適切なフォローアップを行い、被害者の回復と支援に努めることが重要です。

カスハラは犯罪行為になるときもある

▶ 脅威や暴力の存在

もし顧客から直接的な脅威や暴力的な行動がある場合は、被害者の身体的安全や生命に危険が及ぶ可能性があるため、警察への連絡が適切に行われることが重要です。

カスハラは犯罪行為になるときもある

▶ 犯罪行為の発生

カスタマハラメントが明らかに犯罪行為となる場合、例えばストーキング、脅迫、器物破損など、法的な違反が行われている場合には、速やかに警察への連絡が必要です