

カスタマハラスメント の意味と具体的種類

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。。

カスタマハラスメントとは

▶ 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

バンズメントをするなど、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。

Copy

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。