

【労務】カスタマーハラスメント防止のための啓発冊子が公表されました

消費者庁より、カスタマーハラスメント防止のための啓発冊子「ぼのぼのと考えよう カスハラってなんのこと？」が公表されました。本冊子は、今般、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、以下「カスハラ」という）への対策として、消費者側と事業者側の双方でカスハラに対する共通認識を持ち、その発生を防止するために幅広い世代に向けて作成され、消費者庁ウェブサイトで閲覧可能です。また各地の消費生活センターや消費者団体等に配布を行い、カスハラが生じやすい現場や消費者への啓発の機会等において見ていただき、カスハラの防止につながるよう、周知・啓発を行っていくということです。今回は本冊子についてご紹介いたします。

◎本冊子の概要

本冊子は、カスハラを知らないぼのぼのたちが、いつもぼのぼのの疑問に答えてくれるスナドリネコさんから、よくあるカスハラのケースを紹介してもらい、お店（従業員）側と、お客（消費者）側のそれぞれの視点から考えていくストーリーになっています。ぼのぼのたちが分かったことは、「お互いさまってお互いがそう思わないと お互いさまにならないんだ」ということ。みなさんは、どう考えますか？どう行動しますか？

◎「カスタマーハラスメント」って何？

顧客や取引先等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメント（カスハラ）といいます。小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業をはじめ、行政機関の窓口等に至るまで、消費者（顧客）と接する様々な業種に多く見られます。従業員に大きな精神的負担となり、業務のパフォーマンスが低下し、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、求職や退職に繋がるケースもあります。消費者にとっても、サービス・品質の低下により悪影響が出るケースもあり、お互いにとって良いことではありません。顧客や取引先等による行き過ぎた言動は、暴行罪、脅迫罪、侮辱罪などの犯罪行為に該当することもあります。



◎「上手な意見の伝え方チェックリスト」

本冊子では、『「勘違い」「すれ違い」を招かない上手なコミュニケーションが解決の糸口に』なるよう、以下のチェックリストが掲載されています。

□ひと呼吸、おこう

感情的な言動にならないように、まずはひと呼吸おいて冷静に。気持ちを落ち着けましょう。

□具体的に伝えよう

何を、どのようにしてほしいのか、またその理由について、相手に分かるように具体的に伝えましょう。暴力や暴言は論外です。

□相手の話を最後まで聞こう

一方的に話をしていませんか。相手の言い分や理由を最後までしっかり聞いて、理解するようにしましょう。

□相手（従業員等）の立場を理解しよう

担当者によってはすぐに対応ができない場合もあるかもしれません。

□相手に敬意を持って接しよう

顧客も従業員も同じ「人間」です。行き過ぎた言動によって傷ついてしまいます。お互いに敬意をもって、相手を思いやって、尊重し合うことが大切です。