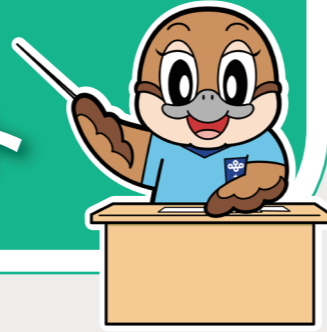


いますぐ取り組もう！ STOP カスハラ対策ワークシート



©2014 大阪府もずやん

カスタマーハラスメントとは？

- カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）とは、利害関係者（顧客、取引の相手方、施設の利用者等）からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境に支障を生じさせる行為を指します。
- 法制化にともない、カスハラ対策は企業にとって義務となります。法的な罰則はありませんが、企業名が公表される可能性があり、社会的な信用を失うリスクがあります。
- **カスハラ対策は、発生してから行うのではなく、事前に対応しておくことが重要です。**
- 企業として取り組むことで、実際にカスハラが減ったという事例も複数あります。

カスハラ対策を実施するメリット

- **従業員の就業環境を守ることで、ストレスの軽減、エンゲージメントの向上につながります。また、カスハラによる休職・退職を防ぎ、採用力の強化も期待できます。**
- トラブル対応のコストをおさえ、業務効率を向上させます。
- ブランドイメージを守ることに繋がります。
- 損害賠償など法的リスクの回避につながります。
- しっかりと記録することで、証拠として効果があります。

カスハラ対策で
離職率低下・採用力強化！

ワークシートの使い方

- ① 表面を読む
- ② 【必要なこと】を読み、取り組むべき対応や、導入できそうな対策などを確認する
- ③ 【必要なこと】の番号の項目内容を参考に、裏面の同じ番号の空欄に自社で取り組む対策を記入する
- ④ 従業員が見えるところに貼る
- ⑤ 完成！

参考資料

カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル（厚生労働省）



- ・基本方針の記載例 … p 21
- ・相談体制の整備 … p 22-24
- ・対応フローの作成 … p 33

あかるい職場応援団（厚生労働省）



- ・ポスターのダウンロード
- ・ハラスメントの定義・類型などを学ぶ
- ・動画で学ぶハラスメント
- ・カスハラ対策企業事例

こころの耳（厚生労働省）



- ・メンタルヘルスの取組事例
- ・ストレスチェック制度への対応
- ・職場のメンタルヘルス研修ツール

カスタマーハラスメント対策で必要なこと

【1】事業主の基本方針・カスハラ判断基準の策定

① 基本方針を掲げる

〈基本方針 作成例〉

当社は、従業員に対するカスタマーハラスメントを許容しません。お客様からの建設的なご意見は真摯に受け止めます。しかしながら、従業員の人格を否定する言動、暴力、不当な要求、業務妨害等に対しては、毅然とした態度で対応し、必要に応じて関係機関と連携するなど、従業員の安全と心を守るための措置を講じます。

② カスハラ判断基準を策定する

- ・ クレーム電話の対応は「これ以上対応しかねます」と伝えて、15分で切る。
- ・ 返品・返金は不備の証拠があるときに限る！
- ・ くりかえしクレームを言うてくる顧客対応は2回まで。3回目は「ご利用を遠慮していただく」旨を伝える。

③ 周知方法

内部：社内報、ポスターの掲示、社内HPへの掲載、社内規定への記載
外部：HPへの掲載、パンフレットの掲載と配布、ポスターの掲示

④ 実施予定の対応策

- ・ やるべきことを決める。その際、どこで調達するか、予算はどのくらいかかるのかなども検討する。

【2】相談体制の整備

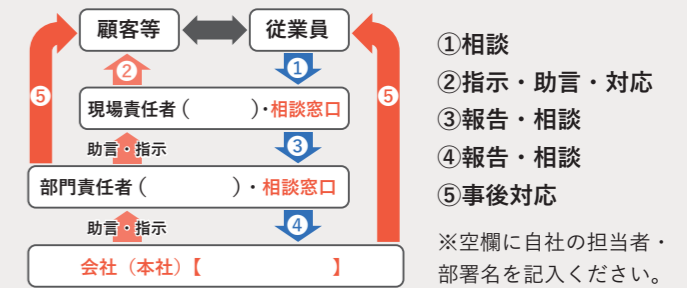
- ・ 内部の連絡先については、相談窓口を決定するか、経営者や管理者の電話番号を記載する。
- ・ 外部の連絡先については、提携先の医療機関や弁護士、社会保険労務士など相談できる専門家を記載する。
- ・ 事実関係の確認については、クレーム報告書などが送れるような体制にしておく。担当者の名前やメールアドレスを記載し、どのような方法で確認するかを決定する。

【3】初期対応の留意点

- ・ 顧客等からの苦情・クレームを受けたら→上司へ報告、複数人での対応
- ・ カスハラ基準に応じた判断→企業ごとにルールを決める。そのルールに沿ったマニュアルを作成し、それで判断する。
- ・ 現場責任者への相談・報告→クレーム報告書の作成、メール送信、相談窓口への電話
- ・ 顧客対応→複数人での対応、事実確認を優先する、録音・録画設備の導入

記録が大切！

【4】対応方法・手順（対応フロー）



- ・ 発生時は複数名で対応
- ・ 発生後は上司や相談窓口へ報告する

【5】従業員への配慮

- ・ メンタルヘルスケアの実施
- ・ 医療機関など専門家との連携
- ・ 配置転換

【6】行為者への対応

- ・ 警察への通報
- ・ 警告文
- ・ 商品、サービスの提供の停止
- ・ 出入り禁止
- ・ 弁護士の介入やADRでの解決

【7】原因や背景となる要因の解消のための措置・再発防止策

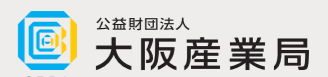
- ・ 苦情への対応に関する研修
- ・ 商品やサービスについての再確認
- ・ 消費者の心理や障害特性等について学ぶ

【8】従業員等への教育・研修

- ・ カスハラ動画の視聴
- ・ 社内のカスハラ規定の周知
- ・ 禁止事項や禁止ワードの学習
- ・ 防止策の検討
- ・ マニュアル策定

【9】相談窓口の教育・訓練

- ・ 社内のカスハラ規定の周知
 - ・ プライバシー保護に関する研修
 - ・ 事例に基づいたマニュアルの作成
 - ・ 対応できる範囲の明確化
- ※7,8,9の研修については、カスハラに関する知識、正当なクレーム等について理解すること



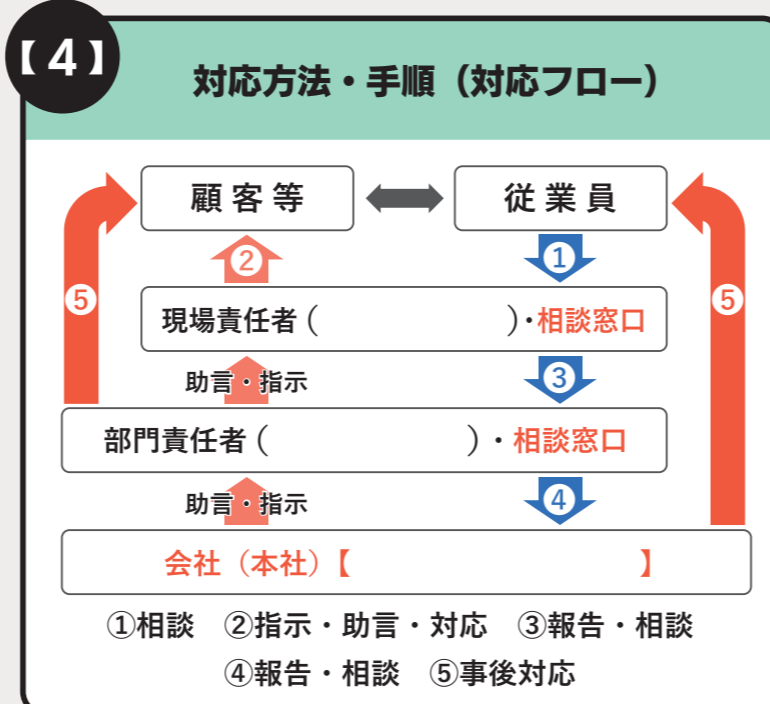
STOP カスハラ！「カスハラ対策実践宣言」

事業所名



カスハラ対策宣言				
【1】 基本方針	カスハラ判断基準			
	対応策 (例) 防犯カメラの導入	やるべきこと (例) 購入相談	依頼先・発注先 (例) ○○専門店	予算など (例) 1台○○円
実施予定の対応策	①			
	②			
	③			
周知方法	内部		外部	

【3】 初期対応の留意点	
事実関係の確認	担当者： 確認方法：



【2】 内部連絡先	経営者・管理者 ☎()
	部署【 】 ☎() 対応時間：(~)
	部署【 】 ☎() 対応時間：(~)
外部連絡先	警察 ☎(110)
	医療機関 【 】 ☎()
	【 】 ☎()
	外部相談窓口 【 】 ☎() 【 】 ☎()

【5】 従業員への配慮	
----------------	--

【6】 行為者への対応	
----------------	--

【7】 原因や背景となる要因の解消のための措置・再発防止対策	
-----------------------------------	--

【8】 従業員等への教育・研修	
--------------------	--

【9】 相談窓口の教育・訓練	
-------------------	--