



【講師用資料】

カスタマーハラスメント対策の重要性

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料

1



ハラスメント

カスタマーハラスメント対策の重要性

【研修について】

- ・本研修の目安時間は、15分間です。
- ・講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

進行シナリオ

1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は「カスタマーハラスメント対策の重要性」について、研修を行います。
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。

また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって読み進めないようにお願いします。

では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

2 資料を一枚めくる。

【社内・代理店限】

【本研修の目的】

- ・ 周囲の人と意見交換しながら、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

進行シナリオ

1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、周囲の人と意見交換しながら進めていきます。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周囲の人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

2 3ページに移る。

カスタマーハラスメントへの関心の高まり

顧客等が不当な要求や威圧的な態度でサービス提供者を困らせる行為である「カスタマーハラスメント」は、従業員や会社を与える被害の深刻さ、人権意識の高まりなどの理由から関心が集まっています。

この研修で、カスタマーハラスメントの定義やカスタマーハラスメントの影響について学ぶことで、対策の必要性を理解してください。



進行シナリオ

1 以下を話す。

カスタマーハラスメントへの関心の高まり

顧客等が不当な要求や威圧的な態度でサービス提供者を困らせる行為である「カスタマーハラスメント」は、従業員や会社を与える被害の深刻さ、人権意識の高まりなどの理由から関心が集まっています。

この研修で、カスタマーハラスメントの定義やカスタマーハラスメントの影響について学ぶことで、対策の必要性を理解してください。

では、4ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

進行シナリオ

1 以下を話す。

カスタマーハラスメントとは その1

最初に、カスタマーハラスメントの定義について確認しましょう。

カスタマーハラスメントについて、厚生労働省は次のように定義しています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの
(厚生労働省Webサイト「あかるい職場応援団」)

では、5ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

カスタマーハラスメントとは その1

最初に、カスタマーハラスメントの定義について確認しましょう。
カスタマーハラスメントについて、厚生労働省は次のように定義しています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの
(厚生労働省Webサイト「あかるい職場応援団」)

進行シナリオ

1 以下を話す。

カスタマーハラスメントとは その2

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の2つの点から考え、総合的に判断します。

- ・ 要求の内容が妥当性を欠くかどうか
- ・ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動かどうか

■「要求の内容が妥当性を欠く」の例

提供された商品・サービスに欠陥や過失がない

商品やサービスと関係のない要求(例:商品の渡し間違いというミスに対して、高額な商品の提供を要求するなど)

では、6ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

5

カスタマーハラスメント対策の重要性

カスタマーハラスメントとは その2

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、次の2つの点から考え、総合的に判断します。

- ・ 要求の内容が妥当性を欠くかどうか
- ・ 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動かどうか

■「要求の内容が妥当性を欠く」の例

- ・ 提供された商品・サービスに欠陥や過失がない
- ・ 商品やサービスと関係のない要求(例:商品の渡し間違いというミスに対して、高額な商品の提供を要求するなど)

進行シナリオ

1 以下を話す。

カスタマーハラスメントとは その3

■「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的、執ような言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動

等

では、7ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

カスタマーハラスメントとは その3

■「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的、執ような言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動

等

進行シナリオ

1 問題を出す。(以下を話す)

では、皆さんに質問をします。
「カスタマーハラスメント対策を怠ると、従業員や企業はどのようなダメージを受けるでしょうか？」
30秒程度で、考えてみてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。
では、どのようなダメージを受けるかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、8ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。

7

カスタマーハラスメント対策の重要性

Q1

カスタマーハラスメント対策を怠ると、
従業員や企業はどのような
ダメージを受けるでしょうか？

意見がなかなか出ない場合は、「従業員がダメージを受けた結果として、企業にもダメージがありますね」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

8

カスタマーハラスメント対策の重要性

A
1 次のようなダメージを受けるおそれがあります。

■従業員

- ・ 従業員を守るという会社の意志を感じられず、モチベーションや仕事の満足度が低下する
- ・ カスタマーハラスメントによる精神的ストレスで、出社できなくなる

■企業

- ・ 心に傷を負った従業員から訴訟を起こされる
- ・ カスタマーハラスメント対策に消極的な企業として知られると、従業員の採用が難しくなる
- ・ カスタマーハラスメントの対応に時間・コストがかかり、一般の顧客へのサービスの質が低下する

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

次のようなダメージを受けるおそれがあります。

■従業員

- ・ 従業員を守るという会社の意志を感じられず、モチベーションや仕事の満足度が低下する
- ・ カスタマーハラスメントによる精神的ストレスで、出社できなくなる

■企業

- ・ 心に傷を負った従業員から訴訟を起こされる
- ・ カスタマーハラスメント対策に消極的な企業として知られると、従業員の採用が難しくなる
- ・ カスタマーハラスメントの対応に時間・コストがかかり、一般の顧客へのサービスの質が低下する

では、9ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

進行シナリオ

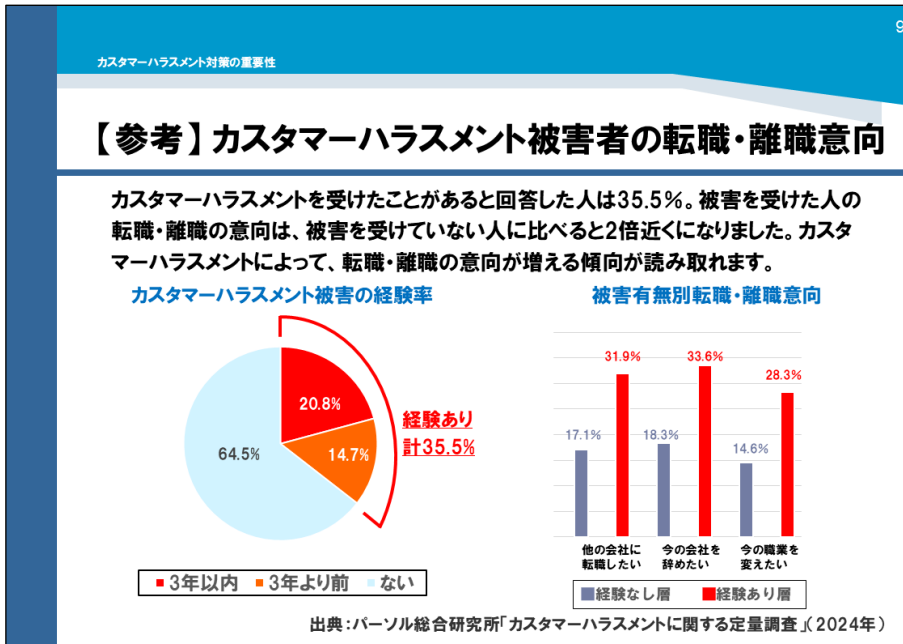
1 以下を話す。

【参考】カスタマーハラスメント被害者の転職・離職意向

カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した人は35.5%。被害を受けた人の転職・離職の意向は、被害を受けていない人に比べると2倍近くになりました。カスタマーハラスメントによって、転職・離職の意向が増える傾向が読み取れます。

では、10ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。



進行シナリオ

1 以下を話す。

カスタマーハラスメントについての社会の動き

従業員への影響が深刻なことから、近年は自治体や企業の間でカスタマーハラスメント対策が進んでいます。

■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」「カスタマーハラスメント対策リーフレット」を公表

■東京都

カスタマーハラスメント防止条例の制定に向けて検討中（2024年秋頃公布予定）

■企業

大企業を中心に、独自のカスタマーハラスメント対応方針を公表（カスタマーハラスメントの判断基準や、被害に遭った場合の対応方針などの内容）

では、11ページに移ってください。

2 資料を一枚めくる。

カスタマーハラスメントについての社会の動き

従業員への影響が深刻なことから、近年は自治体や企業の間でカスタマーハラスメント対策が進んでいます。

■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」「カスタマーハラスメント対策リーフレット」を公表

■東京都

2025年4月にカスタマーハラスメント防止条例を施行

■企業

大企業を中心に、独自のカスタマーハラスメント対応方針を公表（カスタマーハラスメントの判断基準や、被害に遭った場合の対応方針などの内容）

まとめ

- 被害の深刻さ、人権意識の高まりから、カスタマーハラスメントへの関心が高まっている
- カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容の妥当性、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動かどうかといった観点で判断する
- カスタマーハラスメント対策を怠ると、従業員や企業に大きなダメージがある。従業員と会社を守るため、対策が必要

カスタマーハラスメントへの対策の重要性を認識し、被害を防ぐための対応を行いましょう。

進行シナリオ

1 以下を話す。

まとめ

- 被害の深刻さ、人権意識の高まりから、カスタマーハラスメントへの関心が高まっている
- カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容の妥当性、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動かどうかといった観点で判断する
- カスタマーハラスメント対策を怠ると、従業員や企業に大きなダメージがある。従業員と会社を守るため、対策が必要

2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

カスタマーハラスメントへの対策の重要性を認識し、被害を防ぐための対応を行いましょう。

では、12ページに移ってください。

3 資料を一枚めくる。

進行シナリオ

1 締めめの言葉を話す。(以下を話す)

会社と働く人たち、その家族を守るのは、あなたのコンプライアンス行動です。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。

会社と働く人たち、その家族を守るのは
あなたのコンプライアンス行動です。

お疲れさまでした。