

# STOP! カスタマーハラスメント

顧客等からの過大な要求や不当な言いがかりなどのいわゆる“カスタマーハラスメント”が問題となっています。カスタマーハラスメントは、企業の従業員に大きなストレスを感じさせるだけでなく、体調不調などにより離職の原因となるとともに、企業と消費者の信頼関係を損なう結果にもつながります。

カスタマーハラスメントのない、あかるい社会づくりに向けて、それぞれの立場から、一緒に取り組みましょう！

## ※カスタマーハラスメントとは

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。

## 事業主の皆様へ

カスタマーハラスメント対策は、実際に起こった際に適切な対応ができるよう、顧客等からの要求内容を想定した事前準備や判断基準を共有しておくことが大切です。

従業員をカスタマーハラスメントから守るためにも、社内マニュアルの作成、研修の実施、相談窓口の設置など防止対策に取り組みましょう。

厚生労働省「あかるい職場応援団」のホームページでは、ハラスメントに関する情報を一元化して情報発信しています。企業向け対策マニュアルやリーフレット・ポスター等を掲載しているほか、専用の相談窓口（メールまたは SNS (LINE)）もご案内しています。

是非、カスタマーハラスメント対策にお役立てください。



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



厚生労働省  
「あかるい職場応援団」  
カスタマーハラスメント



## STOP! カスタマーハラスメント

「あなさまに気持ちよく過ごしていただくために」

**カスタマーハラスメントとは?**  
カスタマーハラスメントとは、例えば、  
・過大な要求や不当な言いがかりなど、**企業側**  
**側面**等に問題があるもの  
・下層に対する内容には正当性があるが、暴力や  
罵詈雑言、**差別的**な言動がある  
・暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる  
可能性のあるものも含まれます。

**意見を伝える際のポイント**  
意見がきちんと相手に伝わるように、従業員  
に意見を伝える際には、以下の点を意識し  
てみてください。  
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿



カスタマーハラスメント対策ポスター

## 消費者の皆様へ

事業者や従業員に意見を伝える際には、自立した消費者としての意見がきちんと伝わるように、以下の3つのポイントを参考にしましょう！

### 「消費者が意見を伝える際」の3つのポイント

- ① **ひと呼吸、置きましょう！**  
(怒りに任せた発言は逆効果、ひと呼吸おいて冷静に)
- ② **言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！**  
(返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えましょう。)
- ③ **従業員の説明も聞きましょう！**  
(上手なコミュニケーションが解決の糸口につながります。)

### 【お問い合わせ先】

千葉県商工労働部雇用労働課 多様な働き方推進班 電話：043-223-2743  
千葉県労働局 雇用環境・均等室 指導部門 電話：043-221-2307