

カスタマーハラスメントについて

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、

- ① 過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ② 主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものなどが考えられます。

【①の例】

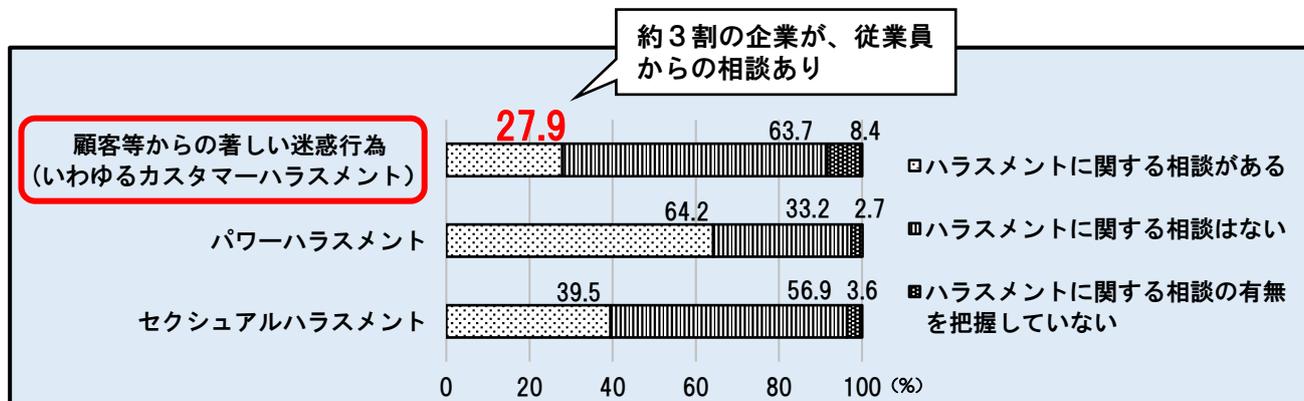
- ・ 契約内容を超えた過剰な要求
- ・ 言いがかりによる金銭の要求 など

【②の例】

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・ 繰り返される執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（居座り、監禁）
- ・ 土下座の要求 など



現状 企業における過去3年間のハラスメントの相談有無（ハラスメントの種類別）



【「令和5年度厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査」より引用（上位3項目）】

☑ チェック

カスタマーハラスメントの行為者にならないよう、一人一人が気を付けましょう。
事業所においては、従業員を守るため、対策を講じましょう。

*対策については、以下からマニュアルや研修動画を御覧いただけますので、御活用ください。

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index【「あかるい職場応援団」HP】

●職場のハラスメントについてのご相談は

・ 県労働相談室
TEL：073-436-0735

または

・ 和歌山労働局 総合労働相談窓口まで
TEL：073-488-1020
FAX：073-475-0114

●チェックリストについてのお問い合わせは

県人権施策推進課まで
TEL：073-441-2566
FAX：073-433-4540

