

雇用クリーンプランナー プレゼンツ ミニセミナー

日常職場編シリーズ第⑩回
「カスタマーハラスメント①」

カスタマーハラスメント①

お客様は神様？

Q 私はスーパーのレジ打ちです。まじめに仕事をしていたのですが「商品の入れ方が雑で下手！先に入れた商品がつぶれたので交換して！」とお客様からクレームを言われました。商品棚に確認しに行ったのですが、その商品で最後だったらしく交換はできない旨を申し上げると「店長を呼べ！」「呼べなければ土下座しろ」と騒ぎ始めました。店長は運悪くその日は会議で本店に行っていない...。これって理不尽じゃないですか？



A 要求があきらかに理不尽とされます。今回の事例はカスタマーハラスメントに該当する可能性が高いです。

カスタマーハラメント（カスハラ）とは？

【カスハラの定義】～「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」

【カスハラの予防】

- ①カスハラから従業員を守るという事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員の周知・啓発
- ②従業員（被害者）のための相談対応体制の整備：相談担当者を決め、相談窓口の存在を従業員に周知する
- ③対応方法、手順の策定：カスハラへの対応体制、方法等をあらかじめ決定しておく
- ④社内対応ルール of 従業員等への教育・研修：カスハラへの具体的な対応について従業員を教育する