



健康たより

2025.09.25 発行
Vol.40

知っておきたい！

カスタマー ハラスメント



企業にとって看過できない深刻な問題となっている「カスタマーハラスメント」
正しい知識と対策を知って、みんなが働きやすい職場環境にしましょう

企業にはカスハラを防ぐための明確なガイドラインや支援体制の整備が求められています。

POINT 01

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客が不適切な言動や過剰な要求を通じて、企業やその従業員に精神的・身体的な負担を強いる行為を指します。例えば、理不尽な苦情、威圧的な態度、無理な要求などが含まれます。

POINT 03 カスハラの現状

カスタマーハラスメントは、多くの業界で深刻な問題となっており、その影響は従業員の精神的負担だけでなく、企業のサービス品質や運営にも及びます。特に対面や電話での対応が多い業界で発生しやすく、従業員の離職率を高める要因にもなっています。

POINT 02 カスハラとクレームの違いは？

クレーム

顧客がサービスの改善や問題解決を目的として、合理的な範囲で意見を伝えるものです。

カスハラ

理不尽な要求や威圧的な態度、暴力的な言動を伴い、従業員や企業に不必要な負担を与える行為を指します。



POINT 01

カスハラ具体例と影響

近年、職場における新たなハラスメントとして注目されているカスハラですが、どのような行動が該当するのか見てみましょう。



以下のような例があります。

- ・ 誹謗中傷
- ・ 長時間拘束
- ・ 金銭や商品の要求
- ・ 暴言・暴力行為
- ・ プライバシーの侵害
- ・ セクシュアルハラスメント

POINT 02 もたらす影響

従業員への影響

精神的ストレスが蓄積し、モチベーションの低下や業務効率の悪化につながる。

企業への影響

従業員が受ける精神的ストレスが原因でサービスの質が損なわれる可能性がある。

他の顧客への影響

他の顧客へのサービスが遅れる、企業のイメージダウンにつながる恐れもある。

POINT 01

企業のカスハラ対策

従業員のサポート体制の整備

カスハラ対応の相談窓口の設置や、緊急時のエスカレーション体制の確立、また、従業員が安心して業務に取り組めるよう、対応マニュアルの作成や専門家のアドバイスを取り入れることも重要です。

カスハラ予防策を導入

顧客対応のルールや行動基準を明確化し、従業員に周知する必要があります。また、従業員向けにトラブル対応の研修を実施し、適切な対応力を養うことも有効です。

従業員のメンタルヘルス保護

従業員の心身の負担を軽減するために、カウンセリング制度や専門機関への相談窓口の設置するなど心理的ケアを提供する仕組みを整えることも重要です。



ポイントをおさえて 熱中症に備えよう！

ポイント

1

暑さを避ける！

エアコン等で
温度をこまめに調節



遮光カーテン・すだれの
利用、打ち水の実施



外出時には日傘の使用、
帽子の着用



天気のよい日は
日陰の利用、こまめな休憩



吸湿性・速乾性のある
通気性のよい衣服を着用



保冷剤、氷、冷たいタオル
などで、からだを冷やす



ポイント

2

こまめに水分を補給する！

室内でも、外出時でも、
のどの渇きを感じていなくてもこまめに水分を補給



※厚生労働省『熱中症の予防のために』リーフレットより抜粋



健康に関して気になる事がありましたら
お気軽にご相談ください

TEL 027-212-7911



厚生労働省

熱中症予防のための情報・資料サイト