カスタマーハラスメント対策のポイント

カスタマーハラスメント対策の背景

令和元年6月に女性活躍推進等に関する法律等や労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。
これを踏まえて、令和2年には「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」が策定され、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策の強化は急務となっています。

POINT

「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」

顧客等からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の**著しい迷惑行為に関して、事業主が行うことが望ましい取組み**の内容および**被害を防止するための取組みを行うことが有効**
である旨が定められた。

弊社では、これまで培ったノウハウをもって、法人企業様のカスタマーハラスメント対策をサポートしております。

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

カスハラ対応を怠ると

カスタマーハラスメント対応を怠ると、多大な損失を招くことになりかねません。
これらの問題は、企業の経営に大きな支障をきたすことになります。

従業員の精神的・身体的な健康被害

従業員のストレスが増大し、
仕事への意欲が低下する、
離職を招くなど

職場環境の悪化

職場の雰囲気が悪化し、
健全な労働環境が損なわれる、
生産性に悪影響を及ぼすなど

企業イメージの悪化

企業の信頼が低下し、顧客や
取引先からの評価が下がる、
採用に悪影響を及ぼすなど

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

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、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、労働者の就業環境が害されるもの。

一般的なクレーム・苦情

商品やサービスに対する不満や要望を顧客が企業に伝える行為
主に品質、サービスの提供方法、対応の遅れなどに関するもの

特徴：

- 建設的なフィードバックが含まれる
- 顧客の期待を満たすための改善要求
- 冷静で合理的な意見や提案

カスタマーハラスメント

顧客が企業の社員に対して行う不当な要求や暴言、脅迫などの行為
社員の精神的・肉体的な健康を著しく害する行為

特徴：

- 理不尽で過剰な要求
- 暴言や人格否定、脅迫を伴う
- 冷静さを欠く、攻撃的な言動

具体的には、暴行や損害などの身体的な暴行、脅迫や中傷、名誉棄損などの精神的な攻撃、土下座の強要など。

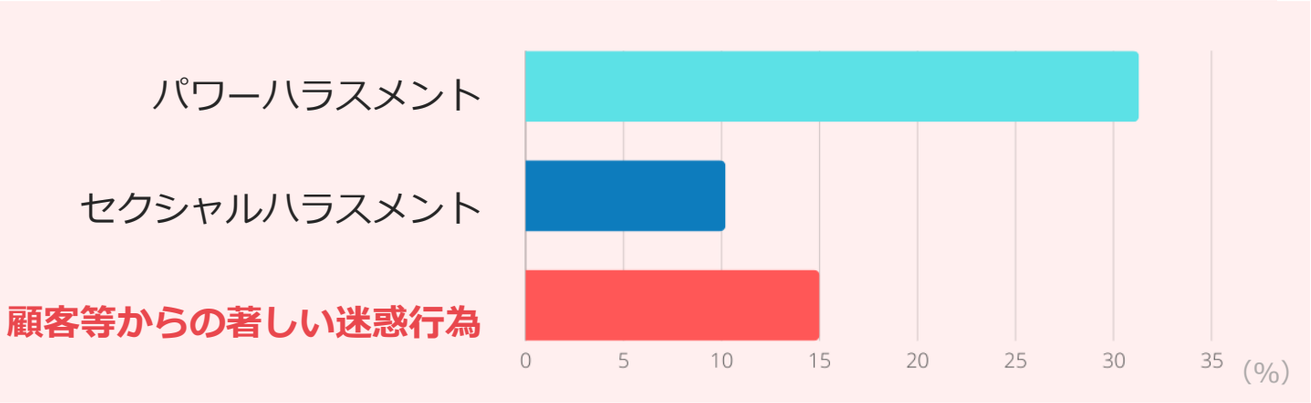
長時間の拘束、理不尽な要求、権威の振りかざし、商品交換・金銭保障の要求なども該当する場合があります。

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

カスタマーハラスメントの現状と影響

過去3年間にハラスメントを受けた経験

※厚生労働省令和2年度調査、全国の企業団体に勤務する20~64歳の男女労働者を対象



顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことがある労働者は、セクハラ被害を受けたことがある労働者を上回る15.0%

受けた行為の内容

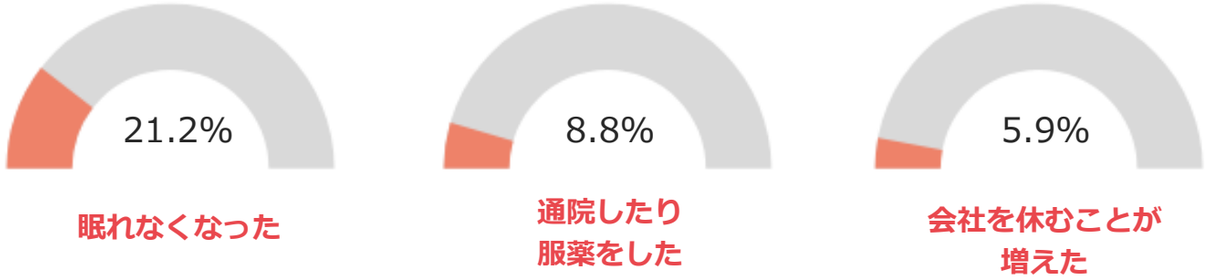
- 「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」52.0%が最多
- 次いで「名誉棄損 侮辱 ひどい暴言」46.9%

心身への影響

※「何度も繰り返し 経験した」労働者の回答

多くの労働者への影響

深刻な影響



Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

カスハラ対策の重要性

◆カスハラを受けた際の行動

「社内の上司に相談した」48.4%
「社内の同僚に相談した」34.0%

など、自社内の人間に相談をしたという回答の割合が多い。

一方、
「何もしなかった」24.3%
という回答も2割を超えている。

◆対策状況による影響差

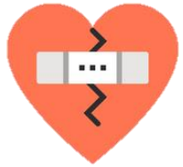
出典：連合JTUC　カスタマー・ハラスメントに関する調査2022

	対策は取られていない		対策が取られている
研修実施	67.6%	仕事を辞めた、変えた	8.5%
	62.2%	心身に不調をきたした	14.4%
マニュアル作成	61.0%	仕事に集中できなくなった	17.1%
	55.6%	仕事を長期間休んだ	25.9%
専門部署の設置	59.7%	自分が価値のない存在になったと感じた	11.7%
	75.0%	職場からの評価が低下した	9.4%

メンタルへの影響や離職防止を図る上においても、対応マニュアルの整備、相談体制の構築および対応に関する教育が必要

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

カスハラが企業に及ぼす影響



従業員の健康と労働環境への影響

従業員のメンタルや身体に深刻な影響を及ぼし、持続的なストレスやトラウマが原因で、従業員の士気が低下。欠勤や離職率の上昇につながる。

企業のイメージと顧客満足度の低下

企業のブランドイメージが損なわれる。他の顧客が現場を目撃した際に企業として適切な対応が為されないと、信頼感が低下し顧客離れを引き起こす可能性がある。

法的リスクと経済的損失

安全配慮義務違反や、労働契約法に基づく労働者の安全確保義務の怠りにより、法的問題が生じたり、従業員から損害賠償を請求される可能性がある。

業務効率の低下と生産性の減少

カスハラにより従業員のモチベーションが低下すると、業務効率や生産性に悪影響を及ぼす。また、対応に時間を割かれることで、通常業務の遅延や混乱につながる。

従業員の離職と採用コストの増加

カスハラが頻発する環境は他の顧客にも悪影響を与え、顧客満足度の低下を招く。顧客離れが進み、結果的に売上の減少につながる可能性がある

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

カスハラ対策の望ましい取組み

企業体制の整備	**具体的な対応方法を明示し、従業員に周知** 相談窓口の設置や専門スタッフの配置　/　定期的な教育・研修の実施
被害者（従業員）への配慮	**相談体制の整備やメンタルヘルスケアの強化** メンタルヘルスサポート　/　職場環境の調整　/　公正な対応と保護
被害防止のための取組み	**従業員がカスハラに適切に対応するためのルール策定・研修実施** 顧客への周知　/　従業員のスキル向上　/　インシデントの記録と分析

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

セーフティネット
カスタマーハラスメント対策サービスのご案内

カスタマーハラスメント対策サービス

サービス	特徴	効果
相談窓口	➢ カスハラを受けた社員の心理ケアを目的とした相談対応 ➢ 相談内容はプライバシーを保護し、匿名可能 ➢ 経験豊富なカウンセラーが、必要に応じて対策や助言を提供。不安やストレスの緩和をサポートします	➢ カスハラを受けた社員が早期に相談することでストレスを軽減 ➢ 社員が安心して働ける環境を維持 ➢ カスハラに対する会社の姿勢を明確に示すことで、予防効果が期待できます
面談カウンセリング	➢ 専門カウンセラーが一対一で面談し、心理的支援を提供 ➢ 対面のほか、オンラインでも実施対応 ➢ カスハラ被害者の心理的なケアを重視し、ストレス管理や対応策を助言。必要に応じて継続的なサポートを実施します	➢ 社員のメンタルヘルスの維持・改善をサポート ➢ 被害者が適切に対処できるようサポートし、再発防止を図ります ➢ 会社内の人間関係の改善や、働きやすい環境作りをサポート
人事担当者等支援	➢ 問題発生時の対応やアドバイス、サポートを実施 ➢ 人事担当者や管理職等による従業員のメンタルケアや対応のためのアドバイスが可能です ➢ 労基問題や法律的対応に関するアドバイスもいたします	➢ 事案等に対する管理職や人事担当者の対応スキル向上 ➢ 社員からの信頼を高め、組織全体の士気を向上 ➢ 予防的な体制構築への寄与によるカスハラの発生減少
研修	➢ 社員全体を対象に、カスハラに関する教育研修を実施 ➢ カスハラの定義や具体例、ストレス対処法等の理解を深めます ➢ 役職に応じたカスタマイズ研修（管理職向け、一般社員向けなど）も提供可能です	➢ カスハラを受けた際のストレス対処法について学びます ➢ 具体的な対策や対応スキルを身につけることで、実際の場面での適切な行動を促進 ➢ 会社全体のハラスメント防止文化の醸成に寄与

従業員が自己肯定感を高め、安心して働ける職場環境を実現するためのスキルを身につけることで、
企業全体の生産性向上と退職率の低減に貢献することが期待されます。

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

カスタマーハラスメント対策サービス

豊富なEAP実績　**経験豊富なカウンセラーによる相談**　**柔軟・丁寧な対応**

多くの企業課題に対応してきたノウハウと経験豊富なカウンセラーにより、企業様を丁寧にサポートします

区分	サービス	内容
従業員のサポート体制の整備	相談窓口	・ハラスメント相談 ・メンタルヘルス相談
	面談カウンセリング	・メンタルヘルスケア
適切な対応体制の整備	人事担当者支援	・従業員サポート相談 ・事例相談 ・社労士相談 ・弁護士相談
教育とトレーニングの実施	研修	・人事担当者等カスハラ対策研修 ・一般社員向け / 管理者向け ハラスメント（カスハラ）研修

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

相談窓口サービス

“働くことに集中できる環境を整える”をコンセプトに、さまざまなお困りごとに対応

会員（従業員）

悩みごと
（本人、家族、人事）

予防
早期発見
復職支援
職場復帰後支援

すべての段階に対応

電話

メール

面談

カウンセリング
アドバイス

safetyNET

相談センター
（24時間）

臨床心理士
産業カウンセラー
看護師
精神保健福祉士
教育カウンセラー
栄養士
など

専門家

顧問弁護士
（全国12か所）
FP
警察OB

- 海外駐在員・帯同家族も可
- 外国語対応

英語、中国語、韓国語、タイ語、
ベトナム語、インドネシア語
※通訳を交えた3者間通話
※多言語対応は9時～22時
※365日（年末年始除く）
※メール、面談は日本語のみの対応

経験豊富なカウンセラーが相談者の心理に寄り添ったヒアリングを行い、感情の沈静化やスムーズな状況の整理を行います

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

面談カウンセリングサービス

不安や悩みを抱える社員のケア、メンタル不調者の早期発見・サポートなど

会員（従業員）

悩みごと
（本人、家族、人事）

予防
早期発見
復職支援
職場復帰後支援

すべての段階に対応

面談

対面
オンライン

カウンセリング
アドバイス

safetyNET

相談センター

臨床心理士
産業カウンセラー
看護師
精神保健福祉士

など

全国約80箇所の対面や、オンラインにて海外も含み対応。企業主導の「アウトバウンド型」での対応も可能です

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

人事担当者等支援

人事担当者が抱える課題について、多くの事例を持つカウンセラーが解決支援

会員（従業員）

人事ご担当者様

発生期
対応期
解決期

すべての段階に対応

電話

メール

カウンセリング
聞き取り

safetyNET

相談センター
（平日：10時～18時）

公認心理師
臨床心理士
産業カウンセラー
看護師
精神保健福祉士

など

士業相談

社労士
弁護士

労基的な対応に関する
ご相談も可能です！

ハラスメント相談担当者・人事担当者様などが、心理・労基や法律の専門家に気軽にご相談いただける窓口です

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

セーフティネット
カスタマーハラスメント研修

カスハラの理解を深め、
企業および従業員の対応能力を高めます！

セーフティネットの研修では、貴社の課題に合わせた研修内容、
実施方法のご提案を行い、メンタルヘルスケア、ヘルスリテラシーの
向上や意識醸成を目指します。

プログラム例

01　カスハラの基礎知識

02　社会的背景と組織に及ぼす影響とは

03　事例・判例で学ぶカスタマーハラスメント

04　カスハラに備えるべき対応のポイント

05　身につけたいコミュニケーションスキルとメンタルスキル

※上記テーマは一例です。御社のご状況をヒアリングさせていただき、ご要望に応じた効果のある研修をご提案します

参考・引用

その他サービスのご案内

セーフティネットのご提供サービス

01 ストレスチェック

- 法的ストレスチェックの実施
- 医師面接指導
- 集団分析

02 なんでも相談窓口（24時間サポート）

- 仕事や日常の悩み
- ストレスチェック後の相談
- 介護や治療に関すること

03 ハラスメント対策支援

- ハラスメント通報一次請け
- 心理の専門家が担当
- 感情の鎮静化・事例の整理

04 各種研修サービス

- メンタルヘルス研修
- ハラスメント研修
- 人材育成研修

05 人事部支援/復職支援

- 人事担当者、管理職への助言
- 復職前、復職後のサポート
- 産業カウンセラー面談

06 産業医紹介 精神科医面接指導

- 全国エリアの産業医紹介
- 対面、WEBでの面接指導

メンタルヘルスサービスを中心に、組織における様々な課題をサポートしております

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

対策別サービス・プログラム

職場環境改善のためのPDCAを円滑に行い、改善までの有効なサービスをご提案いたします。
職場ヒアリング、研修、グループ討議などで課題案出から改善意識の向上を図り、継続的支援を実施します。

区分	予防・健康増進	早期発見・対応	再発予防
セルフケア	相談窓口（なんでも相談・健康相談） 相談窓口（人事） ストレスチェック（個人結果）	面接カウンセリング	復職後支援 惨事ストレスケア
ラインケア	相談窓口（人事）		
HRサポート	ストレスチェック（集団分析）	職場環境改善 カウンセリング 研修	
その他	職場構築サポート 研修	ハラスメント対策等	定着支援

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved

会社概要

会　社　名	株式会社セーフティネット
本　　社	〒105-0004 東京都港区新橋6-16-12 京阪神御成門ビル7階
大阪支店	〒530-0003 大阪府大阪市北区堂島1-1-5 関電不動産梅田新道ビル12階
設　　立	2001年1月11日
資　本　金	9,500万円
会　　員	会員企業：2,000団体・企業（2020年4月現在）会員数：150万人
代表取締役	新村　達也
登録／認定	独立行政法人労働者健康安全機構 「メンタルヘルス対策支援センター事業　登録相談機関」認定機関 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC） プライバシーマーク認定 健康経営優良法人2024（中小規模法人部門（ブライト500）） 情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS)認証

IS 719243 /ISO27001

10840136(09)

Copyright©2024 Safetynet Co.,Ltd. All Rights Reserved