



カスハラって？

◆客の度を越した迷惑行為／企業の対策義務化

Q－最近「カスハラ」って言葉をよく聞くね。

A－サービス業などで顧客が従業員に対して行う、度を越した迷惑行為のことです。「カスタマーハラスメント」の略で「暴言を吐く」「脅す」「クレーム対応で長時間拘束する」などの行為が当てはまります。パワハラやセクハラが減少傾向にあるのに対して、カスハラは近年増加しているハラスメントで、大きな社会問題になっています。

Q－何が問題なの。

A－ネットが発達した現代社会では、交流サイト（SNS）などを使って従業員個人を匿名で攻撃するなど、より過激なカスハラも増えています。こうした被害を受けると、働く意欲が低下したり、心や体に不調を来したりして、従業員の退職につながりかねません。労働人口が減少し、どの業界も人手不足が深刻になっている中、企業にとって大きなリスクです。安心して働ける労働環境をつくることは、企業を経営する上で不可欠な条件といえます。

過去3年間の企業におけるハラスメント相談件数の推移

パワハラ	19.6%	30.2	21.8	28.4	(4988社)
セクハラ	11.0	27.3	31.4	30.3	(3075社)
妊娠・出産・育児休業等 ハラスメント	13.7	27.0	25.1	34.3	(794社)
介護休業等 ハラスメント	12.3	30.2	21.6	35.9	(301社)
顧客等からの著しい 迷惑行為	23.2	23.6	11.4	41.7	(2167社)
就活等セクハラ	11.1	33.3	20.4	35.2	(54社)

増加している 変わらない 減少している 分からない

※「分からない」は相談はあるが、増減が分からない。2023年度厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より

Q－どんな企業で被害が多いの。

A－医療や福祉、宿泊、飲食サービス業などで特に被害が目立つようです。公共交通機関や公共施設の利用者という立場でも、カスハラの加害者になりえます。しかし、クレームが全てカスハラになるかといえば、そうではありません。「要求の内容が妥当か」「それを伝えるときの態度が適切か」が、正当なクレームとカスハラを見分けるポイントになります。

Q－どんな対策をしているの。

A－厚生労働省は現在、企業に対して従業員をカスハラから守るよう、法整備を進めようとしています。タクシー会社やコンビニなどでは、運転手や店員の名札を廃止するなど、具体的な対策を始めています。富山県内でも、富山地方鉄道が対策マニュアルを作成する方針を打ち出したり、銀行の店舗にカスハラ対策の啓発ポスターが掲示されたりしています。おもてなしの精神は日本文化の美徳の一つですが、本来、顧客と従業員は対等な関係であることを、一人一人が改めて認識することが大切です。

（この連載は北陸経済研究所の前田由美子が担当しました）