

お悩み解決Q & A

カスタマーハラスメントって何ですか？

Vol. 36

2021年6月2日



今日出勤したくないな…
クレームをきっかけに、出勤の度
ずーっとしつこく暴言を言うてる
お客さまがいて気が重いよ…



入社4年目 めぐちゃん
しんやくんと婚約中



入社 4年目 しんやくん
最近、月2回程度新聞を
読むようになる

Q

めぐちゃん大丈夫？
…それってもしかして
カスハラかなあ？
たかしくん、どうでしょう
か？

A

もしかしたら、カスハラ＝【カスタマーハラ
スメント※】にあたる可能性がありますね。

※カスハラはお客さまから威圧的な言動や理不尽な要求を
突きつけられる事で、私たち従業員の就業環境が害される
ことと定義をしています。

ハラスメント関連の法改正により、カスタマーハラスメント（以下
カスハラ）の対応に関しては企業に努力義務を行うよう明記がされ
ました。三越伊勢丹としては今年度より労働協約上でも、カスハラ
の定義、相談窓口に関して新設・明文化しています。

解説



制度の先生 たかしくん
情報収集はグーグルアラ
ート設定を活用し常に鳥の目

ハラスメントは色々種類があるのはなんとなく知っ
ていたけど、カスハラというものもあるんですね。
まずは上司に相談してみます。

