

カスタマーハラスメント対策の 具体的な方針策定について

JR グループがカスタマーハラスメント、いわゆるカスハラに対する方針を公表し話題を集めています。今後のカスハラ対策としての方針策定について解説します。

はじめに

2022年4月以降、中小企業において職場におけるハラスメント防止措置が義務化されました。企業はハラスメントを防止するために事業主の指針の発表、研修などによる社内周知、ハラスメント相談体制の整備などをしなければなりません。このたび JR グループがカスタマーハラスメント（カスハラ）に対する方針を公表し話題となっています。以下、今後のカスハラ対策をとしての方針策定について解説します。

方針の構成

カスタマーハラスメントの指針・方針は主に「①基本姿勢」「②定義と例示」「③企業としての対応」で構成されます。つまり、まずは①カスハラには毅然として対応する旨を謳い、②何がカスハラに当たるかを具体的に社内外に示し、③それらのハラスメントに対してどう対応するかを説明します。

基本方針

定義と
例示

企業の対応

例：JR のカスハラ対策方針

たとえば、JR 東日本のカスハラに対する方針は、次のようになっています。（一部抜粋）

① 基本方針

「カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、**毅然とした対応を行い、グループで働く社員一人ひとりを守る**ことも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え」とあり、カスハラには毅然とした対応をする旨が宣言されています。

② 定義と例示

カスハラの定義：「お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当

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り、当社グループで働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの」とあります。そして、具体的なカスハラ行為として以下が例示されています。

身体的、精神的な攻撃や威圧的な言動／継続的な言動、執拗な言動／土下座の要求／拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）／差別的な言動、性的な言動／当社グループで働く社員個人への攻撃や要求／当社グループで働く社員の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）／不合理又は過剰なサービスの提供の要求／正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

鉄道会社ではしばしば駅員に対する暴力・暴言などの迷惑行為が取り上げられますが、それらは明確にカスハラであると定義されています。

③ 企業の対応

「カスタマーハラスメントが行われた場合には、**お客さまへの対応をいたしません**。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します」とあるように、社員に対しても客として対応不要であると書かれています。

カスハラ対策方針を示す意味

カスハラ対策方針を社内外に示すことで、会社が社員をカスハラから守るという意味を表明できます。これはぜひ経営者がメッセージを発信するのが良いでしょう。

参考：JR 東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針
<https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>