

料金後納郵便

ゆうメール

毎月1回5日発行  
令和7年6月5日発行  
昭和30年5月20日  
第三種郵便物承認



高岡商工会議所会報

# たかおか

6

2025  
June

NO.806



【特集】 従業員を守る企業へ  
— カスタマーハラスメント対策のススメ —

伏木神社春季例大祭伏木曳山祭「けんか山」



# 従業員を守る企業へ

## — カスタマーハラスメント対策のススメ —

顧客からの過度な要求や理不尽な言動によって、従業員が心身に深刻なダメージを受ける「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」が近年深刻化しています。企業の大小を問わず、あらゆる業種で発生し得るこの問題にどう向き合うか。企業が「従業員を守る」という姿勢を明確に示し、持続可能な職場環境を整えることが、これまで以上に重要になっています。

### ◆カスハラとは何か

厚生労働省ではカスハラを「顧客等からの要求の手段や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」と定義しています。要求が妥当性を欠く、または手段が過剰である例として、以下のような行為が挙げられます。

- 暴言、脅迫、土下座の強要など威圧的・人格否定的な言動
- 長時間の拘束や過剰な謝罪要求
- 従業員個人への攻撃やSNSでの誹謗中傷
- 差別的、性的な言動



商品やサービスに不満がある場合でも、それを表す手段が不適切である場合にはカスハラとなり得るのです。

### ◆なぜ今、カスハラ対策が求められるのか

2024年10月には、東京都が全国で初めてとなる「カスタマーハラスメント防止条例」を制定。国でも企業に対するカスハラ対策の法的義務化が検討されています。背景には、深刻な人手不足と、従業員の離職・メンタル不調の増加があります。特に接客業や医療・福祉などでは、「クレーム対応が怖い」「守られていないと感じる」という理由で職場を去る例も見られます。カスハラ対策は、「従業員を守る」だけでなく「人材確保・定着」「企業の信頼性向上」にもつながる重要な経営課題なのです。

### ◆企業にできるカスハラ対策とは

カスハラは現場の努力だけでは防ぎきれません。重要なのは「会社としての姿勢」を明確にし、組織的に対策を講じることです。

#### ①基本方針の策定と社内周知

- ・ 経営者が「カスハラは許容しない」と明言する
- ・ 就業規則やマニュアルに対応方針を明記
- ・ 方針を社内・社外に掲示し、従業員の安心感と顧客への抑止効果を高める

#### ②現場対応のルールづくり

- ・ クレームは1人で対応せず、複数人で対応
- ・ 議論せず冷静に対応、必要に応じて記録（メモ・録音）を残す
- ・ その場での即答は避け、「確認して折り返す」等の冷却期間を設ける



### ③従業員研修と相談体制の整備

- 実際の対応事例を使った研修を実施
- 相談窓口を設置し、対応に不安がある際の支援体制を整える



### ④発生後の適切な対応

- 事実関係を正確に確認し、過失があれば誠実に謝罪、なければ毅然とした対応
- 被害を受けた従業員のフォロー（心理的ケアや業務配慮）を行う
- 同様の事案が再発しないよう対応内容を見直す

## ◆対策に取り組んだ企業の声

実際に対策を講じた企業からは、次のような変化が報告されています。

- 「対応方針を定めたことで、従業員のストレスが軽減された」
- 「複数名での対応により、現場が一人で抱え込むことがなくなった」
- 「顧客にも毅然とした態度で説明できるようになった」

従業員からは、「会社が守ってくれるという安心感がある」「働く意欲が高まった」といった声も上がっており、職場の雰囲気改善にもつながっています。



## ◆高岡商工会議所の取り組み

当所では、令和7年1月に大門社会保険労務士事務所 所長大門 充子 氏を講師に迎え、全職員向けのカスハラ対応に関する研修を実施しました。研修を通して、カスハラへの基本的な理解と組織的な対応の重要性について学びました。

会員企業の皆様が安心して従業員を雇用・育成できるよう、カスハラ対策に関する情報提供や相談対応を行っておりますので、お気軽にお問い合わせください。



秘密厳守 相談・専門家派遣無料

事業主、労務担当者の皆様

**ぜひ専門家（社会保険労務士等）にご相談ください！**

「働き方改革推進支援センターとやま」では、働き方改革関連法の内容にとどまらず、職場環境の整備による人手不足解消に向けた人材の確保や定着、生産性向上による賃金引上げ、職場におけるハラスメントやカスタマーハラスメント防止措置など多様で柔軟な働き方の実現に向けた支援を行います。

#### 【問合先】

働き方改革推進支援センター富山  
TEL 0120-208-363（フリーダイヤル）  
✉toyama@workstylereform.net

この他にも各種経営相談における専門家への相談支援制度もございます。  
お気軽にお問い合わせください。  
中小企業相談所 TEL 23-5007

P H O T O

L I B R A R Y



## 犬山商工会議所との交流連携事業

### 広域連携における交流を促進

当所と犬山商工会議所（愛知県）は平成24年度から広域交流と観光振興を目的に、1年毎に高岡市と犬山市を訪問し交流を続けている。両市は、国宝の建築物 重要文化財など歴史的な文化資産を活かしたまちづくりを進めている共通点が多く、今年は、犬山商工会議所から会頭をはじめとした5名が高岡市を訪問。御車山祭勢揃い式を観覧された後に、茶寮和香にて交流懇談会を開催し交流・親睦を深めた。また、モメンタムファクトリー・Oriiでは、工場見学と鋳物体験を実施した。



## 高岡獅子舞大競演会

### 50回の節目に7団体が躍動

高岡市中心商店街などで構成する「たかまち街づくり協議会」主催による第50回高岡獅子舞大競演会が開催された。節目の開催を記念し特別招待された、台湾・台北市の「もんじやちんさんごう 艋舺青山宮管理委員会」と旧福岡町の団体を合わせた計7団体が参加した。艋舺青山宮は色鮮やかな獅子による躍動的な舞を見せ、地元児童からも驚きの声が上がった。福岡町第一区共盛会は、102年続く伝統を力強い舞で表現し、地域の誇りをアピール。各会場では紅白餅まきも行われ、華やかに節目を祝った。



## 珠算能力検定1級満点合格表彰状授与式

### 日商検定1級満点合格者が表彰を受ける

日本商工会議所が主催する珠算検定試験の1級満点合格者への表彰状授与式を高岡商工ビルで行った。今回、高岡西部中学校3年生の松井 虹香さんが見事満点合格を果たし、西田専務理事より、表彰状と記念の盾が授与された。第233回珠算検定の1級合格者数は1,813名でその中で満点合格者は24名だった。西田専務理事は「今回の満点合格は目標を持って挑戦した結果であり、これを自信に今後も一層頑張してほしい」と健闘を称えた。



## 高岡市商店街連盟総会

### 令和7年度事業計画が承認される

高岡市商店街連盟の総会がホテルニューオータニ高岡で開催された。令和7年度事業計画などともに3つの議案について承認された。今年度は、中心地賑わい創出事業のレシート応募大抽選会や先進地視察などの事業を実施する。ライフスタイルやニーズなど、時代の変化に的確に対応し、地域経済の活性化の為、活動を行う。

また優良役員として、坂下町商店街の増山 富夫氏を表彰した。