

雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会（第5回）	資料6
令和6年4月26日	

消費者の目から見た カスタマーハラスメント問題



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

河嶋信子

中島由美子（キャリアコンサルタント）



NACSとは

- 消費生活専門資格保有者で構成される消費者団体
- 消費者と事業者・行政の架け橋となることを使命として、1988年に設立
- 約2100人の会員が全国に7支部で活動しており、会員数では最大規模の消費者団体
- 企業勤務、行政の相談員、教員、自営業など多様なバックグラウンドの会員が、ボランティアで消費者活動を行っています

NACCSの活動の3つの柱

消費生活相談

週末電話相談
消費者なんでも110番
裁判外紛争解決手続等

消費者・企業や行政との コミュニケーション

シンポジウムの開催
意見書の提出
消費者モニター・調査等



消費者啓発・教育

教材開発
学校講師派遣
自治体等への講師派遣等

カスハラの問題についてどう思いますか？

～顧客対応経験のあるNACS会員に聞きました～

- ✓ 厚労省の指針リリース後は多くの企業が対策を講じており、一定の成果を認めることができるが、一方、消費者や社会に、カスハラ防止の取り組みは十分に浸透していない
- ✓ 一部の人のカスハラ行為により、サービス業での就労を嫌がる人も増えている。これは消費者全体にとってマイナス
- ✓ 消費者の従業員（サービス提供者）**に対する**リスペクトがないと思うことがある。お金を払う人が偉い（神様）という考え方をただしていくことが必要ではないか
- ✓ 急増している外国人就労者への配慮も必要
- ✓ 顧客の中には、上手にクレームを伝えられない人もいる。それを、カスハラと一括りにして対応を諦めてしまうのは違和感。カスハラは人権侵害行為として分けて考えることが重要
- ✓ 対応困難顧客の対応をエスカレーションしやすい環境づくりが必要
- ✓ 顧客対応を担当する従業員の評価の在り方にも問題あり
- ✓ カスハラ放置は、経営者の安全配慮義務違反

正当なクレームと カスタマーハラスメントは異なる

正当なクレーム = 商品やサービスの改善・創出に欠かせない財産

- 商品やサービスの瑕疵や債務の不履行に対する訴え
- 法的に問題があるにもかかわらず、事業者が正当な対応をしない場合の苦情
- 提供された商品・サービス・顧客対応に関する不満足の見解表明

ただし、表現方法や程度によってカスタマーハラスメントに該当

カスタマーハラスメント = 従業員に対する嫌がらせ、人権侵害行為

- 正当とはいえない要求を執拗に繰り返したり、威喝する
- 自分の訴えが受け入れられない場合に、販売員やオペレーター等の対応者に暴力を振るったり、人格を傷つける発言をする
- 長時間に渡り苦言を繰り返す。何度も同じ説明を求める
- 商品やサービスを利用する意思がないのに、憂さ晴らしに嫌味や暴言を吐く

企業（経営者）がまず行うべきこと

1. 正当なクレームへの適切な対応（顧客の利益を守る）

- ✓ 対応スタッフの知識やスキルアップ＋メンタルケア
- ✓ 消費者からの声の分析。第三者（例えば、消費者モニター等）による分析結果の評価（正当なクレームか否かの判断含む）も重要
- ✓ カスタマーハラスメント事案の分析。企業側の対応に落ち度はなかったか？
- ✓ ITを活用した対策（感情把握システム・AIによるNGワード検知等）

2. カスタマーハラスメントへの適切な対応（従業員の安全を守る）

- ✓ 従業員に対するハラスメント行為を認識した時は速やかに専門対応者に交代する体制の整備（放置した場合は、管理職及び経営者の従業員の安全配慮義務違反）
- ✓ 必要な場合は、警察や行政、家族との連携

マスコミや行政に期待すること

1. マスコミによる問題提起

- ✓ 新聞・テレビ番組等の報道を通じ、社会全体がカスタマーハラスメントへの関心を高めることで、教育効果・防止効果を期待
(例) あおり運転に対する社会の関心の高まり

2. 行政・事業者団体・企業の連携

- ✓ 官民一体となった防止キャンペーンの展開
 - カスハラ防止週間を制定（具体的な事例を周知）
 - 抵触する法律の周知
 - 従業員の人権遵守の周知 等
- ✓ 行政・医療・教育現場など対消費者ではない場面での状況調査

私たち消費者団体としてできること

消費者教育・啓発

1) 民法等の法律の基礎知識

契約に関する正しい理解の欠落により、正当なクレームをしていると勘違いしている人がいる

2) 消費者市民社会（エシカル消費）

カスタハラ行為をする人の中には、サプライチェーンを支える人々（勤労者）を思う想像力が欠落しており、自己中心的な人がいる。人権尊重という倫理観が欠如してる人も

3) メディア・リテラシー

カスタハラ行為をする人の中には、マスコミやネット上の情報を盲目的に信じている人が多い

4) 上手な要望や意見の伝え方



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）事業