

## 第4回検討会の議論について

## ハラスメントの現状と対応の方向性

- ヒアリングでは、カスタマーハラスメントの特性が浮かび上がった。今後議論するにあたっては、各国のハラスメント法制の在り方の特色や、裁判例についても、確認が必要ではないか。
- カスタマーハラスメントに関するマニュアルや規程の策定や、組織としてのフォローは、消費者・企業どちらの立場からも大切。他のハラスメント対策も含め、企業における取組は、マネジメント改革、事業活動の在り方の改善も視野に入れて行うことで、企業の生産性向上、顧客からの評価の上昇、というプラスの効果にも繋がるのではないか。
- カスタマーハラスメントについては、諸外国でも対応が分かれているところ。一次予防（事前予防）としてのマニュアル等の整備が大切であると同時に、顧客等の行為で必ずしも予防しきれないものについては、発生後に労働者がメンタルヘルス不調等に至らないための二次予防（早期発見・対処）としての相談体制等も大切ではないか。
- 今後、さらに人手不足が深刻化し、今まで当たり前を受けていたサービスが同じレベルで受けられなくなる。昨今の SNS の普及により身に覚えのないことで労働者が吊し上げられてしまうというような事例も聞く。こういった社会の変化に合わせてカスタマーハラスメント対策も検討していかなければならないのではないか。
- カスタマーハラスメントによる労働者の心身への影響は大きいにも関わらず、現場の中で処理され、よほど深刻にならないければ産業医への相談まで至っていないケースが多いと考える。今後カスタマーハラスメント対策を考える中では、社内の医療職による相談体制も検討していくべきではないか。
- 企業が従業員を守ることは大切だが、根拠があるクレームもある。企業としては、カスタマーハラスメントを受けた人を守るだけでなく、そのきっかけとなった問題そのものの把握と解消に取り組むことも大切ではないか。
- 特定の個人によるカスタマーハラスメントと不特定多数によるカスタマーハラスメントでは、求められる対応が異なる可能性があることも踏まえて検討する必要があるのではないか。
- 専門職の方について、自分の能力が低いのではないかと考えてしまうなど抱え込むことを防ぐため、企業の取組だけではなく、専門職の育成の中で、利用者等の方々への対応方法などについての教育も必要ではないか。