

第5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

- カスタマーハラスメントの対応を考える上で、本来正当なクレームであったものが段々エスカレートし、カスタマーハラスメントになるといった動的な捉え方も必要ではないか。
- カスタマーハラスメントについては、内容の正当性、態様の正当性、それが段々変化していった場合（＝当初は正当なクレームだがエスカレートした場合）の考え方等のいくつかの指標が考えられる。クレームとの区別も含め、整理すべき点は多々あり、どのように問題を見やすくし、対応を考えていけるのか、議論するべきではないか。
- 消費者教育や従業員への教育（上手く相手の言いたいことを聞き取るスキル等）は、本来有益なはずの消費者の声がかえって様々な軋轢をもたらさないようにするためにも、また、従業員が身を守るためにも、必要なのではないか。
- 顧客からのクレームには、内容は正当だが表現の仕方が悪い場合もある。担当者がうまく相手の言いたいことを聞き取ることに加えて、上司につなぐ等の組織的な対応ができるようにするなど、企業のサービスを改善していく種があるのも事実であるが、従業員側において必ずしもうまく表現ができない消費者に配慮して聞き取ることや、消費者側も損をしないよう、クレームをうまく伝えることが重要ではないか。
- ハラスメントの定義に関してはパワハラ法制化の際にも大きな議論があったが、カスタマーハラスメントをどのように定義するかという問題の特徴の一つとして、業種・業界の違いをどう考えるかということがあるのではないか。また、暴力行為や刑法上の犯罪といった分かりやすいもの以外の、人格的・精神的ダメージが大きい行為をどう定義して対応していくかが重要ではないか。
- 同じ業界内で企業ごとにカスタマーハラスメントへの対応が異なることが個社の対応の支障にならないよう、業界としての対応や、それを超えた所管省庁の取組、コーディネーターとしての厚労省の対応といったことが重要ではないか。各業界でのデータの取り方や具体的にどのようなデータがあるのかということ把握するのも、対応を考えるにあたって有益ではないか。
- カスタマーハラスメントという言葉が一般化したり、明確な基準、目安のようなものが浸透したりしていけば、この問題にも前進があるのではないか。自らの言動がカスタマーハラスメントにあたりうると意識していない人もいるが、場合によっては犯罪になることがもっと認知されればよいのではないか。

- アルコール摂取もカスタマーハラスメントのトリガーの一つになっているのではないか。アルコールに関しての社会の認容も変えていかなければならないのではないか。
- 高ストレス社会となってきた中、個々の企業というよりは社会全体として、カスタマーハラスメント等が起きやすい社会の状況があるのであれば、その点に対処していくことも大切なのではないか。