



政府による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が完成 ～マニュアルや器材を活用し、カスタマーハラスメント対策の更なる推進を～

厚生労働省は、2月25日、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、概要版リーフレット、周知・啓発ポスターの完成を発表した（下記リンク参照）。

本マニュアルは、UAゼンセン流通部門や総合サービス部門の加盟組合・企業の参画のもと、流通部門が作成した「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン第2版」も資料として活用された上で、政府の「顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議」において策定されたものである。

加盟組合においては、カスタマーハラスメント対策の更なる推進に向けて、本マニュアルや器材を積極的に活用し、企業への働きかけや周知啓発活動を強化することが求められる。

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の構成

1. カスタマーハラスメントの発生状況
2. カスタマーハラスメントとは
 - 定義、事例、判断基準等
3. カスタマーハラスメント対策の必要性
 - 従業員、企業、他の顧客への影響、ハラスメント関係指針における記載、企業の責任等
4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策
 - 基本方針の明確化、相談体制の整備、事案への対応、従業員への教育・配慮、再発防止策等
5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について
 - 取り組みによる企業のメリット、運用の見直し、取組に際しての課題等

(資料)

- ・ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル：<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899234.pdf>
- ・ カスタマーハラスメント対策リーフレット：<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899376.pdf>
- ・ カスタマーハラスメント対策啓発ポスター：<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000899235.pdf>

(政策局 秋山)