人権まんが

未来ちゃん

第65回 カスタマーハラスメント

作画 南 一平

人権まんが解説

セクハラやパワハラの認知度は上がり、多くの事業所で対策が取られていますが、近年、飲食店や小売店などで、お客が店員に対して理不尽な要求や過大なクレームをつける「カスタマーハラスメント」いわゆるカスハラが発生しています。

ある自治体では、来庁者が職員の対応にクレームをつけ、職員の名札をスマホで撮影し、「顔と名前をSNSにさらす」と脅した事例がありました。このため、多くの自治体では職員の安全を守るため、着用する名札の標記を氏名から苗字のみに切り替えています。

民間では、大手の鉄道会社や航空会社をはじめ多くの事業者が、社員の安全・安心を守るため「カスタマーハラスメントに対する方針」を定め、毅然とした対応をとることにしています。

カスハラは、仕事へのモチベーションが低下したり、精神疾患になるなど深刻な影響を及ぼす危険性があります。社員の安全を守り、安心して仕事ができる環境を整えるためにも、サービスを提供する側と受ける側のお互いが認め合い、尊重し合える社会の実現を目指していきましょう。

問合せ 吉田文化会館
☎(65)1069 ID574344