

カスタマーハラスメント問題に関する交流会 報告



東京都産業労働局
須之内理史氏



日本カスタマーハラスメント対応協会
酒井由香氏



登壇者を囲んでの意見交換会の様子



2024年9月12日(木)、明治安田生命丸の内本社会議室において、「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）問題に関する交流会」が開催された。講師に東京都産業労働局雇用就業部労働施策担当課長 須之内理史氏、日本カスタマーハラスメント対応協会理事 酒井由香氏を招き、ACAPからは坂田理事長、齊木専務理事、交流活動委員、正会員・個人会員が会場から38名、オンラインから125名、総勢163名が参加した。

西交流活動委員の司会進行のもと、坂田理事長の「ACAPは、会員が知識と経験を共有しあい、課題解決に向けてともに創りあげる場。本日の内容をふまえ、それぞれの活動にどう活かしていくかをともに考える、貴重な交流機会にしてほしい」との挨拶で開会し、講演と事例紹介を各2つを行った後、ACAPの交流会らしく全員で意見交換を行った。

まず講演1は、全国初のカスハラを防止する条例を目指す東京都の須之内課長より「基本的な考え方として働く人が力を発揮できる環境を作り社会全体でカスハラを防止する。カスハラを①顧客等から就業者に対する、②著しい迷惑行為であり、③就業環境を害するもの、この3つの要素を全て満たすものと定義し、カスハラを禁止や、都・顧客等・就業者・事業者の責務などを規定する。条例は誰かを罰することが目的ではない。働く人と顧客等が互いに尊重し合う理念を広め、公正かつ持続可能な社会を目指していく」とお話しされ、これからの取組・措置、カスハラを受けた者への配慮などについてご説明があり、最後に条例の効力が及ぶ範囲や施行時期、消費者への周知方法などについて質疑応答を行った。

※東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方

https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2024/07/19/documents/18_01.pdf

講演2は、日本カスタマーハラスメント対応協会の酒井理事より、「当協会は『一般社団法人ココロバランス研究所』の内部組織であり、よりよい社会の実現を目指している。カスハラは同じ行為でも環境により該当するかが変わる、お客さまとはお互いさま社会のために」とお話しされ、対応者の状況を確認できその対応を示す「カスハラトリアージ制度」、あんしんいきいき職場認証（準備中）のご紹介があった。質疑応答では対応者の心理を守ることの重要性について解説があった。

続いて会員企業の事例紹介を行った。まずイトーヨーカ堂の鈴木氏から、(対応者はていねいな対応をすればよいが困ったら上司に相談を、その上司・管理職のための)対応マニュアル策定に至ったとのこと。次に株式会社アレフ（びっくりドンキー）川口氏から、ACAP著書を参考に作成されたガイドライン、24時間営業の店舗もあることから外部相談機関を設けた取り組みなどについてご説明いただいた。

第2部では、木村交流活動副委員長の進行で、講演・事例発表いただいた酒井理事、鈴木氏、川口氏の3名に再び登場いただき、東京都の条例案への所感や事前に集めた参加者のアンケートを基にオンライン参加者も含めた参加者全員で意見交換を行った。パワハラなど他のハラスメントとの関連、対応方針を公表した場合のメリット・デメリット、対応者のケア（産業カウンセラーの設置、従業員教育の必要性）、SNS対応などについて活発な意見交換が行われた。

最後に、齊木専務理事より、「くらしの豆知識 2025年版にもカスハラが掲載され、注目のテーマとなっている。今後のACAP行事でもこの問題に関する話題を取り上げていく予定。会員の皆さまにはそうした会に積極的に参加していただき、一緒に理解を深めていきましょう」と結びの挨拶があり、閉会となった。

田中義雄(交流活動委員会/個人会員)

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)