

TAMA NEWS



名称: ALL たま社会保険労務士事務所 URL: <http://www.tama-office.com/>

住所: 〒277-0086 千葉県柏市永楽台2-6-5

TEL: 04-7164-1283 Fax: 04-7164-1284 Mail: tamasaki-0213@jcom.home.ne.jp

企業の7割がカスハラ対策未対応～東京商工リサーチ調査結果より

東京商工リサーチは、「企業のカスタマーハラスメント」に関する調査結果を公表しました。この調査は8月上旬にインターネットによるアンケートで実施し、5,748社から回答を得て集計されたものです。

◆約2割の企業がカスハラを経験

「貴社では直近1年間でカスタマーハラスメントを受けたことはありますか」という質問に対し、「ある」と回答した企業は19.1% (1,103社) でした。規模別では、資本金1億円以上の大企業の26.1% (567社中、148社) がカスハラを受けており、中小企業は18.4% (5,181社中、955社) でした。取引先や顧客が多い大企業のほうがクレームを受ける機会が多いことがわかります。

職種別では、宿泊業が72.0% (25社中、18社) で最も多く、次いで、飲食業、タクシーやバスなどの道路旅客運送業、サービス業、小売業が上位を占めています。

◆休職や退職が発生した企業も

「カスタマーハラスメントの内容はどのようなものでしたか」という質問に対し、「口調が攻撃的・威圧的だった」が73.1% (1,047社中、766社) で最も多く、次いで、「長時間（期間）にわたって対応を余儀なくされた」、「大きな声を上げられた」、「一方的に話し続けられた」、「過度に謝罪を要求された」が続いているです。

また、カスハラを受けたことがある企業のうち、13.5% (1,040社中、141社) がカスハラによって「休職や退職が発生した」と回答しています。

◆カスハラ対策の義務化検討

「カスタマーハラスメントについて、どのような対策を講じていますか」という質問に対し、71.5% (5,651社中、4,041社) が「特に対策は講じていない」と回答しています。一方、対策を講じている企業は、「従業員向けの研修」、「従業員向けの相談窓口の設置」、「カスタマーハラスメントの対応方針（に類するものを含む）の策定」などの対策に取り組んでいます。

政府は、企業へのカスハラ対策の義務化について、労働施策総合推進法の改正を検討しており、来年の通常国会に改正案を提出する予定です。企業は、従業員が安心して働く職場環境をつくるためにカスハラ対策に取り組むことが必要となります。

【東京商工リサーチ「企業のカスタマーハラスメント」に関するアンケート調査】

https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1198870_1527.html