

悪質クレーマーから  
社員を守れ!

# いますぐ検討すべき 「会社のカスハラ対策」 教えます

STOP!



弁護士 野村 彩

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題となっています。カスハラは顧客からの過度な迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）を指しますが、放置しておくとは職場のモラル低下や最悪の場合には社員の休職・退職につながりかねません。そのため国も、各企業にカスハラ対策を義務付ける改正法の年内施行を目指す意向と伝えられています。ここでは会社としていますぐ検討すべき「カスハラ対策」をアドバイスします。

近年、「カスタマーハラスメント」（以下、「カスハラ」といいます）が、企業の規模や業種を問わず、深刻な社会問題となっています。厚生労働省が令和6年3月に公表した最新の「職場のハラスメントに関する実態調査」（以下、「厚労省調査」といいます）によれば、過去3年間に勤務先で顧客などからの