

従業員を守るために — カスタマーハラスメント対策 —

ホテルや飲食店など、お客様と直接接する機会の多いサービス業では、日々さまざまなご意見やご要望をいただきます。お客様の声はサービス向上に欠かせないものですが、一方で、暴言や威圧的な言動、過度な要求などにより、従業員が大きな負担を抱えるケースもあります。

こうした状況を踏まえ、2026年10月1日から、**カスタマーハラスメント対策が事業主の義務**となります。個人に対応を任せるのではなく、組織として取り組みことが求められます。



カスタマーハラスメントとは？

顧客などによる言動が、社会通念上許容される範囲を超え、それによって労働者の就業環境が害される場合に該当します。

【例えば…】

- ✓ 暴言・侮辱などの精神的な攻撃
- ✓ 威圧的・脅迫的な言動
- ✓ 繰り返し行われる執拗な要求
- ✓ 長時間の拘束や居座り
- ✓ 契約内容などから著しく逸脱した要求
- ✓ 不当な損害賠償を求める行為 など

※正当な苦情や要望までを一律にカスタマーハラスメントにするものではありません。業務内容や状況を踏まえて適切に判断することが重要です。



事業主に求められる主な対応

① 方針の明確化と周知

カスタマーハラスメントから従業員を守る方針や、具体的な対応方針を定め、従業員に周知します。

② 相談体制の整備

相談窓口を設置し、担当者が適切に対応できる体制を整えます。

③ 発生時の迅速かつ適切な対応

事実関係を確認し、被害を受けた従業員への配慮や再発防止に取り組みます。

④ 1人で抱え込ませない環境づくり

相談したことを理由とした不利益な取り扱いを防ぎ、安心して相談できる職場環境をつくります。



「働く人を守る」ことも人材確保の一つ

私たちエムエヌスタッフは、ホテル・旅館・飲食施設などで働くスタッフと日々接しています。人材不足が続く中、「採用すること」だけでなく、安心して働き続けられる環境を作ることも重要です。

「お客様を大切にすること」と「働く人を大切にすること」。この二つは決して相反するものではありません。困ったときに相談でき、会社や周囲が支えられる環境が、働きやすい職場づくりや人材の定着につながり、結果としてより良いサービスの提供にもつながります。

エムエヌスタッフはこれからも企業様と働く方の双方に寄り添い、安心して働ける環境づくりと、より良い人材サービスの提供に取り組んでまいります。

