



2023—2024

KAWANOE WEEKLY

R. 6. 5. 21

No. 43



「夏の日」 油彩 谷 晶子



2023—2024年度国際ロータリー会長
ゴードン R. マッキナリー

世界に希望を生み出そう

- 会 長 尾 藤 淳 一
- 幹 事 石 村 榮 一
- 会報委員長 大 久 保 宏 茂
- 例 会 日 毎週火曜日
12:10～13:10
- 例 会 場 四国中央商工会議所
電 話 0896-58-3530
F A X 0896-58-6294
- 事 務 局 四国中央商工会議所
電 話 0896-58-3530

「カスハラ対応 事前の心構え」

三 木 秀 二

カスハラ（カスタマーハラスメント）とは、「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」とされています。

カスハラという言葉が広く認識されるようになった現在、厚生労働省の『ハラスメント関係指針』にカスハラの言及がされたこともあり、対応を検討する会社が増えています。

一方で、いざカスハラへの対応の検討を進めようとしても、何から行えば良いかわからない、検討を始めると難しくなかなか進められないと感じている会社もあるようです。

会社がカスハラ対応をしっかりとできていないと、安全配慮義務違反として従業員から損害賠償の請求を受けたり、カスハラに対して不適切な対応指示をした上司が従業員から不法行為責任を追及されたりということも考えられます。会社には安全配慮義務といって、従業員の生命、身体などの安全を確保しつつ労働することができるように必要な配慮をする義務があるからです。

もし、現場の従業員がそれぞれの感覚でお客さま対応をした場合、我慢強いAさんはメンタル不調をきたしてしまったり休職あるいは退職に追い込まれてしまうかもしれません。また、正義感の強

いBさんは不当な要求と感じたことを経緯も聞かずに強く突っぱねてしまい問題が余計大きくなって裁判になってしまうということもあるかもしれません。

今はSNSなどによって容易に情報のやりとりが可能な社会ですから、お客さまへの首尾一貫しない対応がさらなる問題を生む懸念もあります。退職などに追い込まれた従業員が会社のこのような問題を発信し会社における人材採用が困難になる可能性だってあります。

そのため、カスハラに対応で大事なのは、会社としてきちんと事前に準備しておくということなのです。

まずはカスハラから従業員をしっかりと守るという会社の基本的姿勢などを明確にして従業員に周知しましょう。お題目として述べるだけではなく、大切な従業員を不当な要求などから守るんだというトップ層の想いがしっかりとあると、その後の会社の体制も変わってくるように思います。

すべての従業員が会社の姿勢、対応を理解しておかなければ何を考えても絵に描いた餅です。いわゆるカスハラに当たるようなケースが実際に起こると、従業員が動揺することも考えられます。そういった場合でも適切な対応をとることができるよう、「会社の基本スタンスを明確にして従業員に周知すること」「『難儀なお客さま』についての相談先を用意しておくこと」「難儀な要求・難儀なお客さまの対応手順をある程度定めておくこと」までをしっかりと教育します。

実際に起きた「難儀なケース」をほかの従業員に周知しておくことも教育として有効です。同じような問題が発生した場合の心理的負担も変わってきます。

カスハラ対策の事後対応、つまりカスハラと疑われるケースが発生した場合の会社の対応については、是非A I Gメールマガジン「カスハラ対策は事前準備が肝心！弁護士が対応例も解説」をご一読ください。

<https://www.aig.co.jp/kokokarakaeru/management/reparation-risk/harassment17>

(以上、A I Gメールマガジン抜粋)

第3033回 例会記録 R. 6. 5. 14

出席報告

- | | |
|----------------|--------|
| 1. 出席会員 (48名中) | 39名 |
| 2. 当日出席率 | 81.25% |
| 3. 前々回補足修正率 | 97.92% |

会長の時間

- ・ガバナー輩出について
- ・DXについて

委員長の時間

- ・次年度短期交換のご連絡
次期国際奉仕委員長 森実 秀郎 会員
- ・出席報告 出席委員長 石川 隆文 会員

会務報告

1. ガバナー事務所
大阪万博 2025年4月13日(日)開幕日の入場券について、希望者は事務局まで。【クラブ内締切6月28日(金)】
*注意①パビリオン等の見学を希望の場合は各自で手配。②移動手段や宿泊は各自で手配。③締切日以降の受付不可。また締切日以降の返金不可。
2. 四国中央地区防犯協会事務局
事務局だより
3. 2024年5月・6月 近隣クラブ例会のお知らせ (出席委員会)

ニコニコニュース

尾 藤…5/12は母の日でした。食事に誘ってレストランで昼ご飯を一緒にいただきました。有吉佐和子の「恍惚の人」のようになるとなっていてほしくないです。いつまでも心身ともに元気でいて下さい。

大久保…Eテーブル4回目の全員出席です。
久 保…先週火曜日の研修会、大西聖和さんのお話大変ためになりました。私のロータリー観が変わりました。ありがとうございます。

坂 …5月より息子が私のあとを継いでくれています。皆様宜しく願います。

佐々木…①5月11日(出)、テーマが「心・体・禅」の第74回ふるさと大学「伊予塾」に参加。大本山妙心寺709世松竹寛山老師による椅子に坐っての「無字坐禅」や、精神科医大野裕先生から解りやすくメンタルヘルスについて教えて戴き、しばし心の平穩を戴きました。詳細は愛媛新聞5月24日付の特集記事をご覧下さい。

②5月12日(日)、四国中央市発足20周年記念式典に参加。沢山の知人が市功労者表彰されるにつれ、20年間の色んな出来事が甦ってきました。皆さん、20年のながきに渡りご苦労様でした！

進 藤…Gテーブル全員出席です。この勢いを自分が止めないことを誓いたい…。

森 実…先週日曜日の中国銀行さんみどり会コンペで幾度目かの優勝をしました。当日は生憎の雨模様のお天気でしたが、寺井幹事のロータリーコンペで鍛えられたお陰で、相変わらずメンバーにも恵まれましたが、ハンデに助けられました。大友支店長お世話になりました。

山 川…①行ってみたいと思っていた黒部ダムと雪の壁を見て来ました。
②市20周年記念で表彰されました。

卓 話(青少年奉仕(親睦活動)委員会 担当)
「自己紹介(私と野球)」

池内 透 会員

近隣RCの例会日

5月23日(木)新居浜RC
(移動例会)

リーガ新居浜にてメーカーシップの受付を
しております。(事前連絡必要)

5月23日(木)観音寺RC
(観音寺商工会議所)

5月24日(金)伊予三島RC
(19日に移動)

三島商工会館にて10時頃からメーカー
シップの受付をしております。

5月28日(火)観音寺東RC
(夜間例会)

亀の井ホテル観音寺にて10時~14時頃
迄メーカーシップの受付をしております。

5月28日(火)新居浜南RC
(夕刻例会)

リーガ新居浜にてメーカーシップの受付を
しております。(事前連絡必要)

例会プログラム

5月28日(火)
(社会奉仕委員会 担当)
定例理事会