「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！

～カスハラ対策マニュアル・リーフレット・ポスターをご活用ください～

厚生労働省は、関係省庁と連携の上、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）の防止対策の一環として、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」や、リーフレット、周知・啓発ポスターを作成いたしました（令和４年２月）。

マニュアルやリーフレットには、学識経験者等の議論や顧客と接することが多い企業へのヒアリングを踏まえ、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応など、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを記載しています。

カスタマーハラスメントは労働者に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースもみられるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定され、雇用管理上カスタマーハラスメントから労働者を守る対応が求められます。本対策の必要性をご理解いただき、対策の自主的取組みの推進にご活用いただければ幸いです。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

問合せ先：富山労働局雇用環境・均等室　ＴＥＬ０７６－４３２－２７４０