

カスタマーハラスメントに関して

県下JAでは、快適で安全安心な職場環境を整備し、従業員みなさんが気持ちよく働けるよう、ハラスメント対策が実施されていると思われます。ハラスメント対策には、セクシャルハラスメント、マタニティハラスメント、そしてパワーハラスメントが含まれます。令和2年に、いわゆる「パワハラ指針（厚生労働省）」において、顧客からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求などの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、企業や団体は相談対応、体制整備、被害者への配慮等の取組を行うことが望ましいとされました。

不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを与え、通常業務に支障が出る場合があります。これらへの対応として、従業員への配慮の措置（産業医、心理職等のケア）、医療機関受診の勧め、顧客等から従業員を引き離す、セクハラ被害の場合は同性の相談対応者を充てる等の配慮も求められます。

（架空事例：Eさん 40代・女性 保健福祉関係専門職）

Eさんは、民間企業から転職して医療保険専門職となり、勤続10年超の中堅です。自宅近くの職場で通勤負担も少なく、ワークライフバランスもとれていたことから、自信をもって就労できていました。

コロナ流行の1年目に、自宅から遠い職場に異動となり、同僚とのコミュニケーションや人間関係作りができず適応に苦慮し、通勤の負担が大きく、徐々に疲労が蓄積していました。

その後、未経験の部門の担当となり、利用者への対応や業務に関連した知識の習得、トラブル対応に追われる中で、ある利用者のご家族がたびたび職場に現れ「本人への対応が悪く被害を受けた」などと繰り返し苦情や要望を訴えられます。上司や管理者を含めて対応するも解決せず、次第に要望がエスカレートしてしまい、対応からの疲弊、強い自責の念、意欲低下から心療内科を受診すると同時に「こころの相談室」に来談されました。

苦情や要望が不当、過剰な要求や要望、クレームかどうかの見極めはともかく、対応する従業員本人のメンタル不調へのケアや治療が望まれます。同時に、職場や人事部門が本人への配慮、支援を行い、必要に応じて休業や復帰時の部門異動・配置転換等の措置を行うことも想定されます。カスタマーハラスメントは、従業員の自己肯定感や心身を害し、放置すると健康状態悪化、精神疾患、休業や離職に追い込まれ、貴重な人材を失うおそれがあります。

このような場合に、こころのケアやハラスメントに伴うストレス緩和、現実的な対処や解決に向けたヒントを得るなどの目的で、臨床心理士による「こころの相談室」を上手にご活用いただければと思います。

■参考：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

さがみはらカウンセリングルーム
臨床心理士・公認心理師 福山 渉