

## 04 カスハラから働く人を守る（働く人の人権）

5 (ナレーター) 皆さん、いかがお過ごしですか。福岡市がお送りする「こころのオルゴール」の時間です。今日は私、土居祥平がお届けします。今日のタイトルは「カスハラから働く人を守る」です。

10 近年、サービス業を中心に、働く人の人権をおびやかす「カスターマーハラスメント」が深刻な問題となっています。「カスターマー」とは、顧客や取引先という意味で、その立場を盾に、悪質な要求や暴言、嫌がらせなどをする迷惑行為のことを「カスターマーハラスメント」、略して「カスハラ」といいます。

15 厚生労働省の調査によると、勤務先でカスハラを一度以上経験したと答えた人の割合は15パーセントで、相談件数は増え続けています。

20 たとえば、スーパーで「お釣りの渡し方が悪い」と怒鳴ったり、飲食店で言いがかりをつけて長時間居座ったり、「SNSで拡散してやる」と脅迫したりする例もあります。さらにはタクシーの中で「運転手の態度が気に入らない」と暴行する犯罪まで――。カスハラは多種多様な業界で起こっています。

このようなことが繰り返されると、働くのが怖くなり、

25 仕事への意欲が失われます。休職や退職に追い込まれ、うつ  
になってしまいうケースもあります。さらに、「上司に相談して  
もきちんと話を聞いてもらえない」「我慢を強いられた」な  
ど、会社への不信感が状況を悪化させます。

30 カスハラ対策の企業向けセミナーなどで、講師を務める株  
式会社キャリア研究所のキャリアコンサルタント、梶原多真  
さんは次のように話します。

35 【梶原さん役】働く人の心が折れてしまうのは、「会社が助け  
てくれない」と感じたときです。そうならないために、企業側  
は相談窓口をつくり、カスハラに関する研修や対応マニユア  
ルを用意するなどの対策が必要です。カスハラは個人で解決  
する問題ではなく、会社全体で責任を持って取り組むべき課  
題です。

40 (ナレーター) 本来、クレームは企業に正当な改善を求める  
もので、カスハラとは異なります。しかし、エスカレーターす  
るとカスハラに変化する場合があります。私たち消費者も、  
もしムツとしたとしても、言葉や態度に出す前にいったん  
冷静になることです。

45 【梶原さん役】お客様は神様ではなく、企業と一緒に良  
いサービスをつくっていくパートナーです。お互いに尊重し、  
相手を理解しようとすることで、カスハラをなくしていける

のではないかと<sup>おも</sup>います。

(本文944字)