



県内企業 カスハラ抑止へ

店内掲示で注意、対応マニュアル化

客から暴言や理不尽な要求を受けるカスタマーハラスメント（カスハラ）を防ごうと、県内で対策に乗り出す企業が出ている。「お客さま第一」として問題化しにくい風潮があった一方で、「土下座しろ」「女のくせに」などと人格を否定されて精神的ショックを受ける従業員もいた。企業側は悪質な場合は警察に相談するといった基本方針を客に示すことで、抑止を図ろうとしている。

ハードクレーマー

「ご注意ください。これは迷惑行為です」。大分銀行は、県内外の各店舗のフロアにイラスト付きのポスターを掲示している。

▽暴言や大声での威嚇▽不当な要求▽暴力、器物破損▽無断撮影・録音といった具体例を示し、注意を促す。想定するのは、銀行側に非がないのに不当な言動を繰り返すハードクレーマー。本店お客さまサービス室は「行員を守る必要性があると考えた」と背景を明かす。

周りの客にも迷惑

同室によると、2023

年度までの3年間、店舗全体で91件のカスハラを確認した。

銀行側の定めた手数料に不満を抱いた顧客が「ばか」「あほう」と行員を罵倒したほか、「納得がいくまで電話をかけ続ける」と威圧的な発言を繰り返すケースがあった。行員の目の前で飲み物を投げ付け、椅子を蹴る事例も起きている。

さらに深刻な事態に発展するのを防ぐため、今年6月にマニュアルを作り、組織としての対応方針を決めた。同室の杉崎雅俊室長（50）は「カスハラは行員だけでなく、周りの客にも恐怖を与える。迷惑行為に当たることを示し、未然防止

悪質なら警察相談も



大分銀行がフロアに掲示したカスハラ防止のポスター＝22日、大分市府内町

「につなげたい」と語った。犯罪に当たると恐れ

サービス業や小売業で構成する労働組合「U.A.セン

セン」（東京）が今年1～3月に実施した全国調査によると、カスハラに及ぶ客の7割は男性だった。年代は50～60代が6割近くを占めたという。被害に遭うのは窓口立つアルバイトやパートが多く、「若者や女性が多めにターゲットにされやすい」とU.A.センの代表部長、メンタルに不調を来し、離職することも珍しくない。

県警によると、過度な謝罪などをしつこく迫るカスハラ行為は、強要罪や威力業務妨害罪といった犯罪に当たると恐れがある。

県内では荷物の配送を巡るトラブルで運送会社の営業所長に土下座を強いたとして、今年3月、大分市の40代の男性客が強要罪で有罪判決を受けた。

県雇用労働室の浜田洋一（58）は「客とのトラブルは警察に相談しにくいかもしれないが、クレームはエスカレートしやすい。度が過ぎたら、毅然と対応してほしい」と求めた。

（羽山草平）



〔問①〕 「カスハラ」とはどのような行為ですか。

〔問②〕 企業側の基本方針は？

〔問③〕 大分銀行はポスターで具体例を示しています。どのような行為ですか。

〔問④〕 「カスハラ」をなくすためにはどのような対策が考えられますか。
企業側、客の態度など、それぞれの立場で考えてみよう。