



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。被害に遭った
は窓口立つアルバイトや
パートが多く、「若者や女
性がターゲットにされやす
い」とU.A.センセン県支部
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
参事(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」とはこういった行為ですか。

客が暴言や理不尽な要求を突きつける行為

〔問②〕 企業側の基本方針は？

悪質な場合は警察に相談する

〔問③〕 大分銀行はポスターで具体例を示しています。こういった行為ですか。

(解答例) 暴言や大声での威嚇

〔問④〕 「カスハラ」をなくすためにはこういった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。

自由記述