いなべ市シルバー

事務局だより

令和６年７月号

「カスハラ」と「クレーム」の違い

最近よく耳にする「カスハラ」という言葉がありますが、正当なクレームとの違いをご存じですか？

正当なクレームは、企業の落ち度や改善すべき点について苦情を伝えるものですが、カスタマーハラスメントは従業員などに対する嫌がらせなど、自己中心的で理不尽な要求や威圧的な言動による苦情のことを言います。

ただ、実際のところはこの線引きが難しく、現場対応に悩まされる企業も少なくありません。

先日、6 月 28 日に航空大手の全日空と日本航空が「カスハラ」＝（カスタマーハラスメント）への対処方針を共同でまとめたといったニュースが流れ、都内で会見が行われました。カスハラに該当する行為を暴行や誹謗中傷など 9 つの類型に整理し、こうした行為には組織としてきぜんとした対応を取る姿勢を明確にしました。

現在、社会問題にも発展している「カスハラ」を巡っては、今年 4 月以降、JR 東日本と西日本が対処方針を相次いで発表するなど、企業側の対応を明確にする動きが広がっています。

＝厚労省によるガイドライン＝

カスハラに当たる行為として次のようなものを挙げています

カスハラに当たる行為の例

△身体的な攻撃（暴行、傷害）
△精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
△威圧的な言動
△土下座の要求
△継続的な（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
△拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
△差別的な言動
△性的な言動
△従業員個人への攻撃、要求など

カスハラ行為は、刑法上の罪に問われたり、民法上の不法行為に該当する可能性があります。

当センターでも、おかげさまで毎年多くの発注者さまからのご依頼を頂いております。お客様とのやりとりの中で、事前に十分な説明をしているか？説明内容を理解していただいているか？報告や確認を怠っていないか？など、こうした事を普段から意識して行動しているかによって、少しでも未然に防ぐ事ができるのではないでしょうか？お客様との挨拶やコミュニケーションも非常に重要になるため、「カスハラ」に会わない為にも普段の行動・言動に心がけていきましょう。

福祉・育児・介護分野に興味のある方はどうぞご連絡ください！

世の中でも需要度の高い『福祉』『介護』『育児』分野ですが、人手不足が深刻です。当シルバーでも何とか力になりたいとは感じているものの、対応できずにお断りするケースが多いのが現状です。特に「介護」の分野では資格保持者、無資格者に関わらず戦力になって頂けるお仕事がございますので、興味のある方は是非ご連絡ください。お待ちしております。

「育児・介護・福祉」の分野で活躍してくれる仲間を募集中！！

入会説明会（毎月１回開催）

8 月 19 日（月）、9 月 17 日（火）、10 月 21 日（月）
時間：午後 1 時 30 分から
場所：員弁老人福祉センター１階　会議室１

ご近所の方やお知り合いで、仕事を探してみえる市民の方をご紹介下さい。
お待ちしています。

☆出前入会説明会
日時：10 月 7 日（月）　午後 1 時 30 分から
場所：藤原文化センター

★お盆休み　　8／15（木）

センター事務局は（お盆休み）とさせていただきます。
よろしくお願いします。

今月は、「事務局だより／就業情報」
「配分金明細書（６月就業者）」
「作業服（冬用）の案内」
を同封しました。

記事についての問合せ／事務局 ☎84-1800