

Stop！ハラスメント

「しない・させない・ゆるさない」 by ハラスメント防止委員会

今回もカスタマーハラスメント についてのお話、第2弾です。

2024.10.15

No.26

カスタマーハラスメント（カスハラ）に詳しい関西大学の池内裕美教授（社会学部）のインタビュー記事「カスハラはどうして起きるのか？」からカスハラの現状、行為者のタイプ、対策等をご紹介します。

「JAICO産業カウンセリング2024.no412号」から

1.カスハラ行為者のタイプと特徴



行為者のタイプ	特徴
権威主義型（承認欲求型）	地位や権威を振りかざしながら要求を通そうとするタイプ 知識を基に理詰めで責めることから「筋論クレーマー」と呼ばれる
自己正当化・激高型	自分は正しいと怒鳴り散らし、理不尽な怒りで相手を制圧するタイプ 「不満発散型クレーマー」と呼ばれる
被害者意識・自責型	何で自分ばかりがこんな目に遭うのか、こんな店で買った自分が悪いと 自分を責めながら相手を追い詰めるタイプ
解決志向型	早くしろ、何とかしろ、とにかく迅速な問題解決を求めるタイプ
社会的制裁・威嚇型	「訴える」「ネットに書く」などの発言で相手を威嚇し、 企業としての社会的責任を追求するタイプ

2.カスハラ対策に定石はない

- ・ 初動が本当に大切 NGワードに注意（「だ～か～ら～」「はいはい」や相手を否定する「でも」「ですが」「だって」は厳禁）
- ・ そして共感的理解と傾聴が大切（不快な思いをさせた事実に対してのみの「限定的謝罪」でも幾分怒りを鎮めることができる）

3.大事なのは一人で頑張らないこと

- ・ 対応者を孤立させない企業風土をつくるのが大切（カスハラ対応で上司が取り合ってくれないのが一番つらい）

本稿は職員相談センターにて作成しています（八木）

☎:080-9707-0020 ✉:d-yagi@kouzenkai.or.jp