

STOP!

カスタマーハラスメント

【無料で始めるカスタマーハラスメント対策 利用マニュアル(店舗向け)】



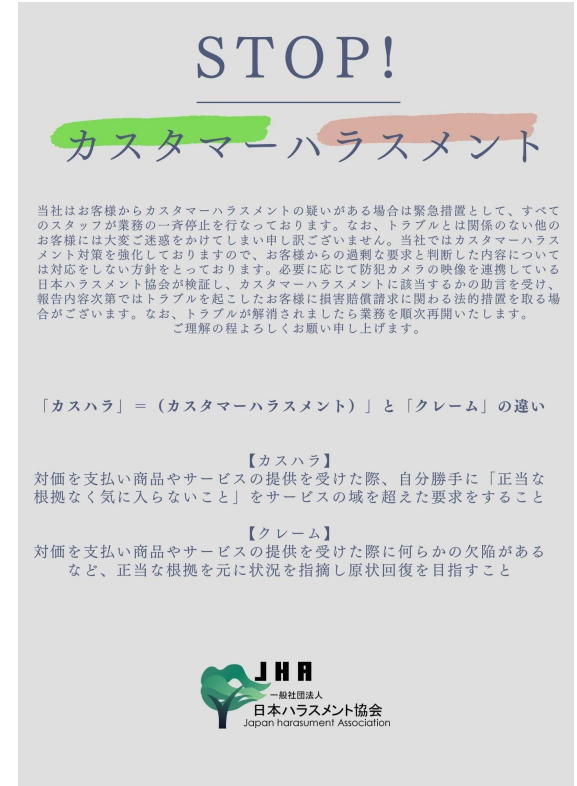
<日本ハラスメント協会は下記①～③のツールを無償提供しております>

- ①「STOP!カスタマーハラスメント」音声入り動画
 - ②「STOP!カスタマーハラスメント」の音声のみ
 - ③「STOP!カスタマーハラスメント」の A4ポスター(チラシ) データ
- ※ツール利用にかかわるお申込み、申告等は必要ございません。
自由にご活用ください。

「STOP!カスタマーハラスメント」の音声入り動画、音声、ポスター(チラシ)の中で説明されている下記の赤字箇所文言

「必要に応じて店内防犯カメラの映像を連携している日本ハラスメント協会が検証し、カスタマーハラスメントに該当するかの助言を受け、報告内容次第ではトラブルを起こしたお客様に損害賠償請求に関わる法的措置を取る場合がございます。」は日本ハラスメント協会の名称を活用して、カスハラ対策を強化していることを示す建前での説明のため、**実際は日本ハラスメント協会への報告は必要ございません。店内防犯カメラの映像提供も必要ございません。**

カスタマーハラスメント対策実施の案内ポスター(チラシ)



The poster features the word "STOP!" in large, bold, black letters at the top. Below it, the words "カスタマーハラスメント" (Customer Harassment) are written in a stylized font, with "カスタマー" highlighted in green and "ハラスメント" in orange. The background is light gray with a subtle pattern.

当社はお客様からカスタマーハラスメントの疑いがある場合は緊急措置として、すべてのスタッフが業務の一斉停止を行なっております。なお、トラブルとは関係のない他のお客様には大変ご迷惑をかけてしまい申し訳ございません。当社ではカスタマーハラスメント対策を強化しておりますので、お客様からの過剰な要求と判断した内容については対応をしない方針をとっております。必要に応じて防犯カメラの映像を連携している日本ハラスメント協会が検証し、カスタマーハラスメントに該当するかの助言を受け、報告内容次第ではトラブルを起こしたお客様に損害賠償請求に関わる法的措置を取る場合がございます。なお、トラブルが解消されましたら業務を順次再開いたします。
ご理解の程よりしくお願い申し上げます。

「カスハラ」= (カスタマーハラスメント)」と「クレーム」の違い

【カスハラ】
対価を支払い商品やサービスの提供を受けた際、自分勝手に「正当な根拠なく気に入らないこと」をサービスの域を超えた要求をすること

【クレーム】
対価を支払い商品やサービスの提供を受けた際に何らかの欠陥があるなど、正当な根拠を元に状況を指摘し原状回復を目指すこと

JHA
一般社団法人
日本ハラスメント協会
Japan Harassment Association

カスハラ対策実施の流れ

お客様とトラブル発生(カスハラの疑いあり)

<全スタッフにカスハラ対策の事前研修・方針の周知は必須>

- ・接客担当者の判断(全スタッフに判断の権限を与えるパターン)
- ・上司の判断(上司や同僚の2重チェックで判断の権限を与えるパターン)

<誰が担当するか、事前に担当者の割り振りは必須>

- 対策①店内モニター等に「STOP!カスタマーハラスメント」音声入り動画を流す
- 対策②店内BGMを切り替えて「STOP!カスタマーハラスメント」の音声のみ店内に流す
- 対策③カスハラ行為者に「STOP!カスタマーハラスメント」のチラシを渡す

<スタッフへの安全配慮義務の遂行>

- ・全スタッフはバックヤード等に撤収する
- ・異常事態が発生している空気をカスハラ行為者、他のお客様にも知らせる

カスハラ行為者を相手にしない。店内に他のお客様がいる場合、周囲からの視線もあり、カスハラ行為者は我に返り、冷静さを取り戻す。カスハラ行為をやめる可能性が高い。

STOP!

カスタマーハラスメント

