

カスハラ対策支援サービス

～安全配慮義務で社員を守ろう！～

カスハラ対策支援サービスとは

物販店、飲食店はじめ理美容院、タクシーなど様々なサービス業では「顧客等」から様々な嫌がらせ、カスタマーハラスメント（以下カスハラ）があります。しかし、その対策を示す事業者は少ない現状で社会問題となっています。

社員を守る義務（安全配慮義務）は民法、判例法そして労働契約法（2008年）で事業者と規定されています。しかしながら、カスハラはお客様とのトラブルであるためその対策は困難を極めます。社員教育だけでなくお客様への対策も時間も必要で長期的展望に立つての双方へのアプローチが必要となります。

このような時には現状把握、対策案作成、タイムスケジュール、講師派遣などで各種支援サービスを行いますのでご一報下さい。ご要望をお聞きしてお見積り致します。

- ・時間拘束型：長時間にわたり従業員を拘束する
- ・リピート型：理不尽な要望を繰り返し電話で問い合わせする。
- ・暴言型：大きな声で侮辱的な発言をする。
- ・暴力型：殴る、蹴る、物を投げるなどの行為を行う。
- ・威嚇・脅迫型：脅迫的な言葉で怖がらせる。
- ・権威型：正当な理由なしで権威を振りかざす。
- ・店舗外拘束型：クレームの詳細が分からない状態で特定な場所に呼びつける。
- ・インターネット型：インターネット上で名誉を傷つける。

労働契約法5条、「労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をする」

安全配慮義務	労働契約に付随する義務として、信義則に基づき認められる義務です。 (民法1条2項) 従来は、最高裁判例により認められていました
労働契約法	2008年に制定された労働契約法により安全配慮義務が明文化され、事業者責任が明確化されました。

どのタイプになりますか？

- ・時間拘束型／リピート型
- ・暴言型／暴力型
- ・威嚇・脅迫型／権威型
- ・店舗外拘束型／インターネット型



※特別教育訪問開催の流れ 訪問開催見積依頼書 → 見積書をファクス → ご検討

問合わせ	<p align="center">職長教育センター 代表 榎本 和男</p> <p>愛知県稲沢七ツ寺町地蔵前 70 番地の 4(株)昭和企画 (創業 50 周年 資本金 5500 万円)</p> <p>TEL 0587(36)3271 FAX 0587(36)0361</p> <p>http://www.showakikaku.co.jp/ info@showakikaku.co.jp</p>
9時～17時	<p>札幌市・函館市・八戸市・盛岡市・仙台市・福島市・いわき市・東京都江戸川区・小田原市・四日市市・飛騨市・富山市・砺波市・長岡京市・広島市・福岡市</p>

・パワハラ・セクハラ支援サービス 社員を守ろう！