

8

カスハラを許さない

皆さんは、「カスハラ」という言葉をご存知ですか。今日は、買い物から帰ってきたお父さんと、それを迎える娘さんの会話を覗いてみましょう。

「ただいま。」

「お帰り……。どうしたの、機嫌悪いっ。」

「近頃の店員はなつとらん！ マスクはどこにあるか聞いたら『ありません』『いつ入荷するかもわかりません』だと！ 俺が病気になったら責任取れるのかって、怒って土下座させたが、まだ怒りが収まらん。」

「え……。土下座って……。やりすぎじゃないっ。」

「クレームに対しての謝罪だよ。こっちは何軒回ってもマスクが置いてなくてイライラしていたし……。」

「全国的にマスクがないって、ニュースでやっていたでしょ？ お父さんみたいに無理難題言っって自分のストレスを解消するのは、クレームじゃなくて嫌がらせ。最近じゃ『カスハラ』って言って、問題になっているのよ。第一、お客さんっていつ『立場』を利用して土下座させるなんて、職場だったらパワハラだよ。お父さん、いつも『パワハラにならないか』って部下の人を気遣っていたじゃないっ。」

「う……。そ、そうだな。」

「店員さんを困らせるようなこと、もう絶対しないでね。」

「あ、ああ。確かに、悪いことしたな……。」

いかがでしたか。「カスハラ」……いわゆる「カスタマーハラスメント」とは、「顧客や取引先からの著しい迷惑行為」のことです。厚生労働省のデータでは、二〇一九年までの十年間に、顧客や取引先からクレームを受けたことにより精神障害の労災認定を受けた人が七十七人、うち二十四人が自殺していたことが分かり、ハラスメントの新しい領域として社会的な問題となっています。

「お客様には強く言えない、なるべく言う事を聞かなくてはいけない」という従業員の心理につけ込んだ「カスハラ」には、暴言などのほか、暴力行為や金品のゆすりといった、法律に触れるようなものもあり、大変悪質です。「カスハラ」をなくすために、私たちは「カスハラ」は重大な人権侵害であると認識し、絶対にしないように心がけることが大切です。

では、また。

