

# 「カスタマーハラスメントの本質と最新の状況 具体的な対応のあり方について」考えるセミナー

当センターのカスタマーハラスメント調査では、企業での対策不足が問題視され、被害者は59.1%で、そのうち25.7%は新型コロナウイルス感染症の影響とされています。顧客の不満や勘違いが、迷惑行為のきっかけになることが多いです。セミナーは、専門家を講師に招き、カスタマーハラスメントについて考えます。

日 時

5月24日(水)  
15時~16時30分

定 員

70名

対 象

テーマに関心のある方は  
どなたでもOK

参 加 費

無料

参加方法

会員以外は「Zoom」での  
参加となります

Zoom ⇒ ID:896 7955 5045 パスコード: 717705

## カスタマーハラスメントの8パターン

UAゼンセンのまとめによる

### 1 長時間拘束型

客が長時間にわたり従業員  
にクレーム対応を強いる



### 2 リポート型

電話などで繰り返し不合理  
な要求をする



### 3 暴言型

怒鳴り声をあげたり、「バ  
力」「死ね」などの侮辱的  
な発言をしたりする



### 4 暴力型

殴る、蹴るなど危険な接触  
行為をする。殴りかかろう  
としたり、棒を振り回した  
りする行為も含む



### 5 威嚇・脅迫型

危害を加えることを予告し  
て従業員を怖がらせる



### 6 権威型

やたらと威張って要求を通  
そうとする



### 7 店舗外拘束型

客が自宅や特定の喫茶店な  
どに従業員を呼びつけてク  
レームを言う



### 8 SNS・インターネット中傷型

インターネット上に名誉を  
傷つけたり、プライバシー  
を侵害したりする情報を載  
せる



## 講 師

### 吉田 博 氏

札幌学院大学非常勤講師。

元札幌市役所職員（都市経営課、子育て支援課、区総務企画課  
オンブズマン事務局などを歴任）。

著書に

「自治体予算要求の実務 実践から新たな仕組みづくりまで」  
（共著、学陽 書房 2016）、

「自字体事業 考え方・つくり方」（編著、学陽書房 2013）

「自治体の予算要求 考え方・つくり方」（編著、学陽書房 2009）

