



カスタマーハラスメントに対する取り組み

1.目的

売り手と買い手の対等な関係を構築する社会環境づくりの一環として、近年、社会問題となっている顧客からの不当な行為や要求(カスタマーハラスメント)に対する意識を高め、カスタマーハラスメントを防止するために全市的に取り組みを行う。

2.取り組み

(1) アンケート調査

調査期間:2024年2月14日~4月19日

対象:安芸高田市商工会・安芸高田市工業会・安芸高田市医師会

回答:20法人

アンケート結果

質問	回答	法人数
過去3年カスタマーハラスメント案件がありましたか?	①ある ②ない	4 16
それは、どのようなハラスメントでしたか?(複数回答含)	①しつこいクレーム ②侮辱的なひどい暴言	3 2
カスタマーハラスメント対策を行っていますか?(複数回答含)	①対応できていない ②相談窓口の設置 ③職員研修	12 5 2
希望するカスタマーハラスメント対策を教えてください	①市が作成したポスター掲示 ②市が開催する研修会への参加	12 4

(2) ポスター掲示 全300枚

- ①安芸高田市商工会・安芸高田市工業会・安芸高田市医師会の関係団体にポスター配布並びに掲示依頼
- ②安芸高田市役所内にポスター掲示
- ③ホームページにポスター配布希望者を募る告知を行い、連絡をいただいた法人に必要部数のポスターを配布

(3) 企業を対象とした研修会の開催

現在講師を調整中

2024年10月~2025年3月の間に実施