



また私に対応…？

今こそ考えたい、社員を守る カスハラ対策

その“あるある”、
会社の仕組みで変えられます。

「あるある…」から始まる、
カスハラ対策

最近、どの職場でも「お客様対応がしんどい…」という声をよく聞きます。特に40代の女性社員の方は、仕事も家庭も両方頑張っているからこそ、心の余裕が削られるようなクレーム対応は本当に負担になりますよね。

「また今日も長時間の電話で疲れた…」「なんで私ばかり対応してるんだろう…」「これって普通のクレーム？それともカスハラ？」

そんな、あるあるを抱えながら働いている方は多いはずです。だからこそ、会社としてカスハラ対策を整えることは、社員を守るための必須の仕組みなんです。

カスハラ対策があると、
こんなに働きやすくなる

まず、会社が「守る姿勢」を示してくれるだけで、安心感が全然違います。「何かあっても会社が味方になってくれる」と考えると、心の負担が軽くなり、仕事に集中できるようになります。



さらに、初期対応の「型」があると、「どう言えばいいんだろう…」と迷う時間がなくなります。たとえば、「状況を正しく把握したいので、まずお話を伺います」「事実を確認いたしますので、少しお時間をいただけますか」こうした「安全な言い回し」が共有されているだけで、対応のストレスがぐっと減ります。

そして、記録・報告・交代のルールがあると、ひとりで抱え込む必要がなくなります。「もう限界…」と感じる前に、誰かが引き取ってくれる。それだけで、心が折れずに済みます。

逆に、対策がないとどうなる…？
3つのNG対応が起きてしまいます。

① 謝り続ける
「大変申し訳ございません」と言い続けてしまっても、相手は「責任を認めた」と受け取られ、要求がどんどんエスカレートする原因になります。

② 例外をつくる
「今回だけ特別に…」と対応してしまう。すると次回はもっと強い要求が来ます。優しさが自分を追い詰めることに…。

③ ひとりで抱え込む
担当者だけが延々と対応し続ける。精神的に限界を超え、「もう辞めたい…」という気持ちにながってしまいます。

お話を伺ったのは /



キャリアフォーカス代表
棚多 里美 先生

- 日本プロフェッショナル講師協会 認定講師
- アンガーマネジメントコンサルタント®
- ハラスメント防止コンサルタント
- キャリアコンサルタント
- ワークライフバランスコンサルタント
- アンコンシャス・バイアス ファシリテーター
- 社会福祉士、中学校教諭、保育士
- 交流分析士

〔Profile〕広島県呉市に生まれ育ち、広島県職員として、児童相談所、女性労働者対策、子育て支援、地域ケア部長、全国初の働く女性・子育て支援部長を経て、(公財)広島県男女共同参画財団常務理事の後、キャリアフォーカスとして起業。研修講師をメインに女性活躍コンサル、キャリアコンサルなど年間130件行い、受講者数は、延べ3万人以上にのぼる。

カスハラ対策が整っている会社は、社員が安心して働けるから、離職が減ります。新人さんも育ちやすくなります。職場の雰囲気も良くなります。

つまり、カスハラ対策は「社員の心を守る仕組み」そのもの。あなたが安心して働ける職場をつくるために、会社が動くことはとても大切なことです。

カスハラ対策は、社員を守る
「安心の土台」

やってはいけない「3つのNG対応」



良かれと思った誠実さが、かえって事態を悪化させている可能性があります。

この3つは、どれも、良かれと思ってやっていることなんです。でも、誠実さが裏目に出してしまうことがある。だからこそ、会社として仕組みを整える必要があるんです。

2026年10月1日から、企業のカスハラ対策が義務化！

攻めのカスハラ対策

「何かしないと」、「何をすればいい？」に。

キャリアフォーカスが、
対策づくりから社内定着までサポートします。

個別相談
お問い合わせは

キャリアフォーカス

広島市安佐南区毘沙門台2丁目13-10
Tel.090-4575-8163
Mail: tanada310321@gmail.com



「カスハラ」に強い会社づくりを
7つのステップでサポート！



- 1 判断基準をつくる
クレームとカスハラの線引きを明確に
- 2 対応方法を整える
現場で使えるフレーズを準備
- 3 社員をひとりにしない
記録・報告・交代ルールを整備
- 4 会社の方針を決める
経営者の対応基準を明確に
- 5 マニュアルにする
誰でも迷わず対応できる形に
- 6 運用できる仕組みをつくる
「作っただけ」で終わらせない
- 7 社内に定着させる
研修などを通して職場に浸透