

挑みつづける、変わらぬ意志で。

 東京商工会議所

カスタマーハラスメント防止対策 に関する検討部会

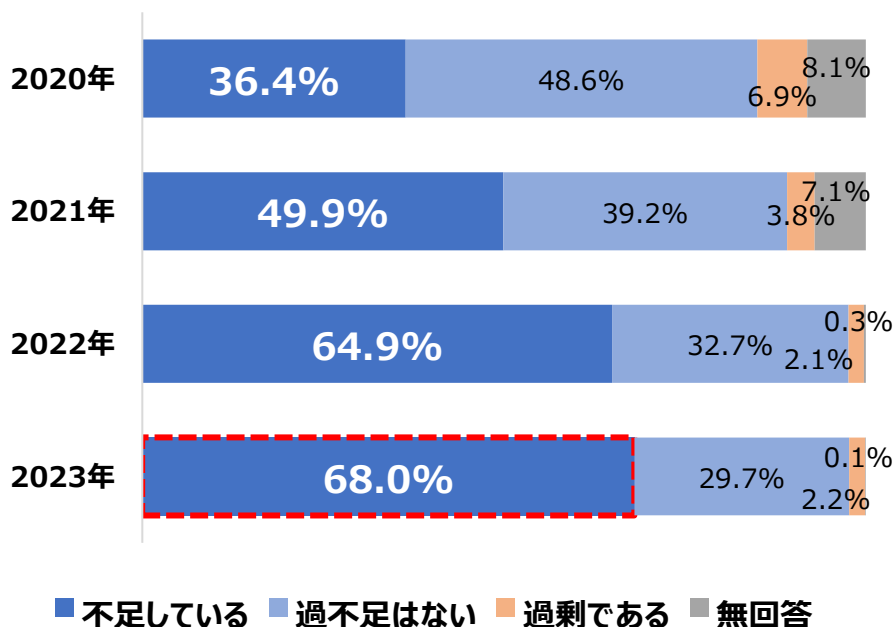
2023年10月31日
東京商工会議所

- 東商調査（9月公表）では、**約7割の中小企業が人手不足**を訴え、介護・看護業、宿泊・飲食業など**利用者・消費者と直接接する業種においてとりわけ深刻な状況**。
- カスタマーハラスメント増加の要因は様々と思うが、**こうした厳しい人手不足の状況下で接客の質を維持することが困難**になっている状況もあると考える。
- **労働力人口は今後も減少**し、企業の人手不足はさらに深刻化していくとなれば、**適正なサービス水準も見直さざるを得ない**ということを、**利用者・消費者に理解いただくことが必要**。
- 企業間の取引については、当所も参画する「パートナーシップ構築宣言」を通じ、取引適正化の取組が官民で進められている。**対消費者の取引も同様に「人によるサービスの適正価格」という考え方を社会全体の共通認識にしていく必要がある**。
- 東京都においては、カスタマーハラスメントへの対応によって中小企業の事業運営に支障が生じないよう、**相談窓口等を通じた支援**を引き続き講じていただくとともに、**消費者に対する啓発**も粘り強く継続していただきたい。過度なクレームとみなされる一定の基準や考え方、事例を示していくことも有効であると考えます。
- 当所においても、中小企業を対象にクレーム対応やカスタマーハラスメント対策に関する研修講座等を実施している。今後も東京都と連携して、このテーマに取り組んで参りたい。

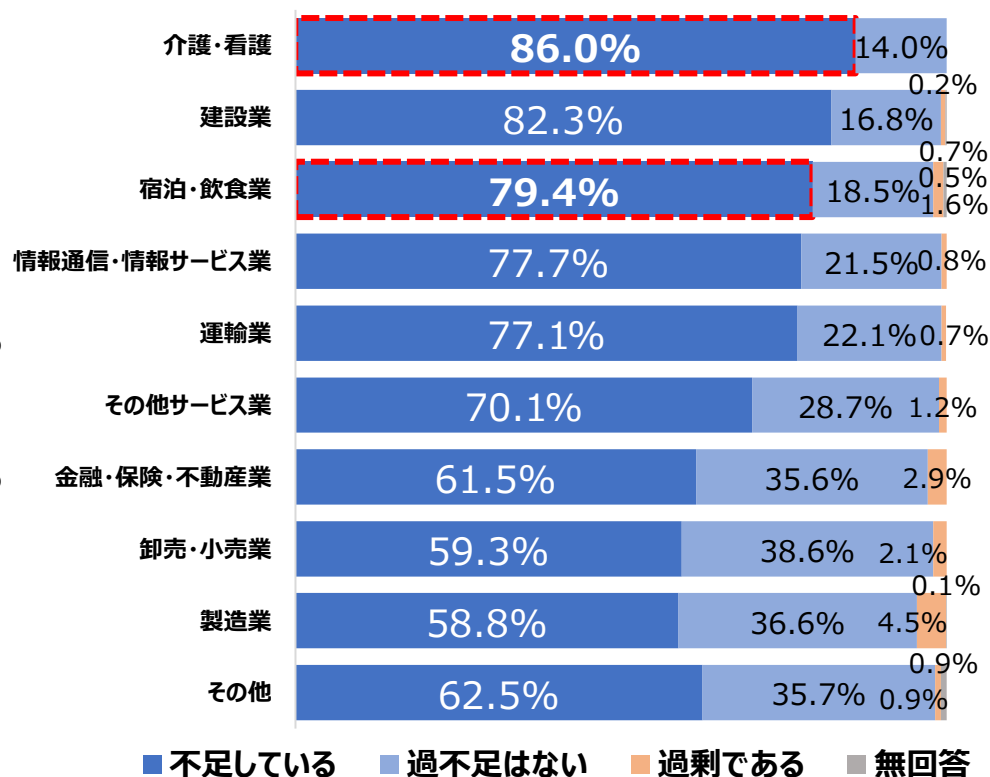
参考 1. 人手不足の状況

- 本年9月公表の当所調査では、中小企業の約7割（68.0%）が「人手不足」と回答。人手不足の割合は、2015年の調査開始以降、最大となっている。
- 業種別に見ると、消費者と直面する介護・看護業や宿泊・飲食業では特に人手不足感が強く、全体より1～2割高い。

人手不足の状況（全体）



人手不足の状況（業種別）



出所：いずれも「人手不足の状況および多様な人材の活躍等に関する調査」（2023年9月、日本・東京商工会議所）

○本部・支部で企業の実務者向けのクレーム対応講座、カスタマーハラスメント対策講座等を随時実施。

- 本年12月には「理不尽なクレームが企業と人を追い込む～適切なカスタマー・ハラスメント対応とは～（荒川支部）」、「お客様の信頼をとりもどすクレーム対応講座（本部研修センター）」を実施予定。

イベント番号 202424 理不尽なクレームが企業と人を追い込む ～適切なカスタマー・ハラスメント対応とは～



「お客様からの理不尽なクレーム」で困ったことはありませんか。業種や事業規模を問わず、お客様からの様々なクレームが発生しています。対応経路が豊富であっても冷静を保って対応するのは難しいものです。またネットも含め発信経路も多岐にわたり、ごく普通のお客様から理不尽な要求が急増しています。対応を誤ると企業も従業員も大きなダメージを受けます。カスタマーの最新事例をご紹介します。適切なカスタマー対応をご説明します。経営者やクレーム解決方法を身に付けたい皆様方のご参加をお待ちしております。

イベント情報

イベント番号 202424

イベント名 理不尽なクレームが企業と人を追い込む ～適切なカスタマー・ハラスメント対応とは～

種別 **セミナー・講習会** オンライン（ライブ配信） 無料

テーマ・課題 [経営戦略・マネジメント](#) [危機管理・BCP](#) [法務・知財・税](#) [生産性向上・業務効率化](#) [顧客・人事労務](#) [資金調達](#) [人材・経営者向け](#) [経営・幹部向け](#) [管理職向け](#) [若手・新入社員向け](#)

開催日 2023年12月5日（火）14:00～16:00

○取引先と共存共栄関係を築く「パートナーシップ構築宣言」を積極的に推進。

- 2020年6月の制度開始以降、全国の商工会議所で積極的に推進。宣言企業数は約3万5千社に（2023年10月時点）。
- 本年1月には日本経済団体連合会、経済同友会との連名で、『「パートナーシップ構築宣言」の実効性向上に向けて』を取りまとめ、会員事業者等に周知。

取引先と共存共栄関係を築こうと考える経営者の皆様へ

パートナーシップ構築宣言は2020年6月に創設されました。

「パートナーシップ構築宣言」

大企業と中小企業が共に成長するために！

取引先との持続可能な関係を築くために！

パートナーシップ構築宣言とは？

取引先とのパートナーシップを強化するなど新たな共存共栄関係の構築を企業の使命と宣言（コミット）するものです。

Webサイトではパートナーシップ構築宣言の申請や届出などの申請、PDFをダウンロードできます。

新たなパートナーシップ環境・系列を超えた連携（※2-Wireless環境等）

適正な取引価格の実現（※3-価格交渉できる関係等）

下請代金の支払条件改善（※4-支払期等）

「宣言」が公式ポータルサイトに掲載・公表されます
中小企業界のニュースリリースにも掲載されます（※5-取組）

宣言企業は「ロゴマーク」を使うことができます
各社にロゴマークを入れて、取引先との共存共栄関係を構築することを宣言した中小企業にのみ適用していただくことができます。

一部の補助金で加算措置が受けられます
（※6-中小等補助金）※7-新立派補助金、等て加算措置が受けられます。

SDGs「宣言」の取組みを実施することでSDGsも同時達成することになります
※8-多くの企業が取り組むSDGs（持続可能な開発目標）
「宣言」を通じてSDGsの目標達成に貢献できることとなります。

積極的な宣言と実行で、サプライチェーン全体の「成長」に「分配」の財源確保を実現しよう

日本経済団体連合会 日本商工会議所 日本商工会議所

挑みつづける、変わらぬ意志で。

