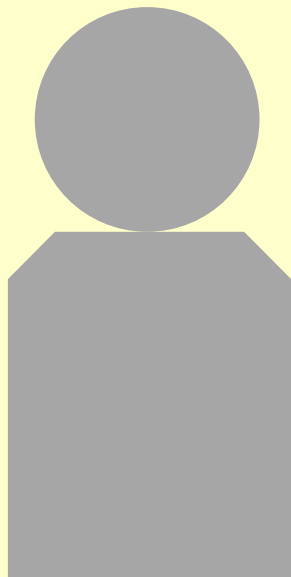


「悪質クレーム対策推進法案」(通称)のポイント①

加害者



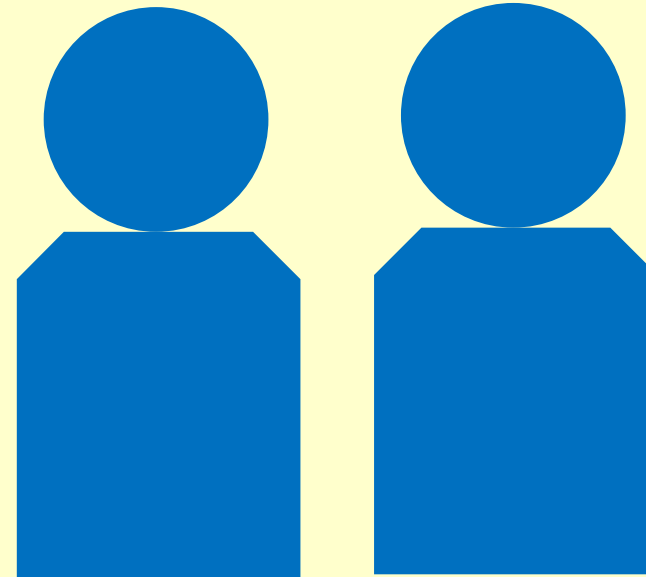
客など

悪質クレーム

＝労働者等に受忍範囲
を超えて精神的・身体
的な苦痛を与える
おそれのある行為

※正当な苦情の申出を行う
機会を確保することが前提
となる

被害者



労働者
(公務員も含む)

役員・代表者
(個人事業主
も含む)

「悪質クレーム対策推進法案」(通称)のポイント②



①政府内に協議会を設置し、基本方針を策定

②対策を推進

- 事業主による悪質クレーム対策を促進するための施策
(対応マニュアル策定のための指針の策定、情報提供、助成等)
- 被害者に対する相談、保健・医療面でのケア、再就職促進
- 国民の理解を深めるための啓発・教育 など

③悪質クレームに対する規制の検討を政府に義務付け

消費者からの苦情の申出等を不当に妨げることのないよう
特に配慮することを明記