

3 カスタマーハラスメント

弁護士 永井 弘二

Q3-1 カスタマーハラスメントとは

最近話題になっている「カスタマーハラスメント」とは、どのようなものですか。

A3-1

厚生労働省が、令和4年2月に作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。」とされています。

解説

令和元年6月、労働施策総合推進法等が改正され、パワハラが法律上位置づけられ、また、セクハラに対する対応が強化された。厚労省は、令和2年1月、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)によりセクハラやパワハラについての指針を公表し、その中で、顧客等からの著しい迷惑行為に対する対応についても触れることとなった。令和2年に厚労省が行った企業と労働者に対する実態調査によると、顧客からの暴言等の迷惑行為は、企業調査で19.5%、労働者調査で15%にのぼった。

こうした実態を受けて、厚労省は、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会」を組織して、令和4年2月、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(以下、「マニュアル」という。)を定めた。

マニュアルでは、カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という。)を上記のとおり定義すると共に、カスハラから労働者を守ることが事業者の責務であることを明確にしている。

カスハラに関連する裁判例として、甲府地裁平成30年11月13日判決(労働判例1202号95頁)は、市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方向的に非難し、また、

事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために、安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたという事案において、校長の言動は、教諭に対するパワハラであり、不法行為に該当するとした。

他方、東京地裁平成30年11月2日判決(判例秘書L07330691、小売店の従業員)、横浜地裁川崎支部令和3年11月30日判決(判例秘書L07651621、コールセンター従業員)は、従業員が顧客等から受けたカスハラに対して、企業が十分な対応をしなかったとして企業を訴えた事案において、それぞれ、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡ができるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、従業員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていた(東京地裁)、わいせつ発言や暴言、著しく不当な要求から従業員の心身の安全を確保するためのルールを策定したうえ、これに沿って対処していた(横浜地裁)、として企業の責任を否定している。

マニュアルにおいても、事業主はカスハラに対応するための相談体制の整備や対応手順の策定等を行うことを求めており、事業主としては、労働者に対する安全配慮義務の一環として、こうした対応が求められている。

Q3-2 カスハラの判断基準

一口にカスハラといっても、実際の場面では判断が難しいこともあるかと思います。具体的な判断基準などはどう考えたら良いでしょうか。

A3-2

業種や企業の方針、顧客等への対応の必要性など、一概には確定しにくい側面はありますが、顧客等の要求内容の妥当性、要求を実現するための手段に社会的な相当性があるか、といった観点から判断することになります。企業ごとに、一定の判断基準、対応方針を定めておくことが求められます。

解説

商品やサービス等に関連した顧客等からのクレームは、正当な主張であることもあり、そうしたクレームをカスハラとして把握することができないのはもちろんである。

そこで、カスハラにあたるか否かは、

- a 顧客等の要求内容が妥当であるか否か
- b 要求実現の手段が社会的に相当といえるか否か
という観点から判断することになる。

aは、企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失等が認められない場合や、要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合、クレームの内容に比して要求が過大である場合などが考えられる。

bは、要求内容自体は妥当であったとしても、その要求方法が社会的相当性を欠く場合であり、行為態様として、身体的な攻撃(暴行、傷害)、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)、拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)など、刑事罰に相当するような態様はもとより、そこに至らなくとも、威圧的な言動、土下座の要求、繰り返される執拗な言動、差別的な言動、性的な言動、労働者個人への攻撃・要求などは社会的相当性を欠くと考えられる。また、aにも該当し得るが、クレームの内容に比して要求内容が過大である場合(修繕可能な軽微な瑕疵についての商品交換や金銭補償の要求など)も社会的相当性を欠く場合があると考えられる。

顧客等のどのような行為がカスハラに該当するかは、サービス内容や企業としての方針(例えば、顧客本位を企業理念としており、できるだけ丁寧に対応することを方針としている場合)などにより異なると考えられ、予めカスハラについての定義、判断方法を策定しておくことが望ましい。

カスハラに適切に対応できない場合、労働者には、業務のパフォーマンスの低下、健康不良(睡眠不良、精神疾患等)、現場対応への恐怖、苦痛による労働者の配置転換、休職、退職などの影響が生じるおそれがあり、企業としても、時間の浪費(クレームへの現場対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等)、業務上の支障(顧客対応によって他業務が行えない等)、人員確保(労働者の離職に伴う新規採用、教育コスト等)、金銭的損失(値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等)、店舗・ブランドイメージの低下、などの損失が生じる可能性がある。また、他の顧客等の関係においても、利用環境、雰囲気悪化や、業務滞滞などによって他の顧客等が適正なサービスを受けられないといった弊害が生じ得る。

事業主としては、こうしたことも考慮して、カスハラに対する対応を、予め策定しておくことが求められている。

Q3-3 カスハラに対する対応

カスハラの場合に遭遇した場合の対処としては、どういったことが必要でしょうか。

A3-3

カスハラに対応する指針やマニュアルの整備、研修等の日頃からの備えが必要ですが、実際に被害にあった場合には、一部の労働者や部署に責任を押しつけるのではなく組織的に対応すること、初期対応が重要であると認識すること、ハラスメントが起こった要因を分析することなどが重要であるとされています。

解説

カスハラに対する対応を予め定めておくことは重要で、ハラスメントに対する事業主としての基本方針の明確化・周知、ハラスメントの定義や対応手順等のマニュアルの作成・共有、相談しやすい職場環境づくり、相談窓口の設置などの措置を予め講じておくことが求められる。特に、顧客からの要求は、企業側の落ち度を前提とすることも少なくなく、その要求態様が社会的相当性を欠くことによりカスハラとなる場合でも、担当者としては自らの落ち度に気を取られて適切な対応ができない場合もあり得ることから、予めカスハラ定義や、社会的相当性を欠く行為態様の種類などを確認し、ハラスメントが生じた場合の対応手順(初期対応が重要であることを認識して、できるだけ具体的な対応手順を定め、上司との連携や対応部署を予め定めておく、必要に応じて録音、録画等をする、行為がエスカレートした場合には警察に連絡するなど)を定めて労働者に周知しておくことが望ましいと考えられる。

実際にカスハラ事案に遭遇した場合には、組織的な対応をすることが重要であり、担当者一人に責任を押しつけるようなことは、事案をより悪化させる可能性がある。

介護サービスなど、継続的なサービスを提供する必要がある場合は、クレームに対応する部署とサービスを提供する担当者を完全に切り分けて、サービス提供担当者は、クレーム内容に一切関わらないようにする体制も必要と考えられる。

事実関係の整理、把握や、将来的な法的措置を視野に入れて、できる範囲で録音、録画、メモ等の事実関係を確認できる資料を残すようにすることも重要と考えられる。

事案によっては、警察や弁護士等の外部専門家の協力を求める必要がある場合もあり、外部専門家への連

絡等を躊躇しないことも必要と考えられる。

具体的な事案が生じて解決に至った場合も、その内容を分析、共有しておくことは次のクレーム対応に役立つと考えられる。

マニュアルでは、対応について具体的に言及されており、また、厚労省は、「介護現場におけるハラスメント事例集」もホームページで公表しており、参考になる。