

# 弁護士に聴く



弁護士 庄司俊哉

102

## 判例から見る 労働トラブルの 防止対策



### カスタマーハラスメント対応と 安全配慮義務

顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント(以下「カスタハラ」)は、従業員の労働環境悪化や企業の業務上の支障の要因であるとして、国は、パワハラに次いで、対策に本腰を入れ始め、今年3月には厚生労働省のホームページにて「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(以下「カスタハラマニュアル」)を公表しました(誰でもダウンロード可能)。カスタハラマニュアルでは、カスタハラを「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当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」と定義しています(ただしその判断基準については後述)。

この判決では、A社の賠償義務を

【事例】食品スーパーA社のレジ担当のパート従業員Bが、ポイント付与について客とトラブルになり、客がA社にBを辞めさせること等を求めたところ、Bが精神科を受診することにになり、その後Bは雇止めになった。BはA社に対し、労働者の安全配慮義務違反を理由に損害賠償請求をした。(東京地裁H30・11・2判決の事例)



認めませんでした。その理由が着目ポイントです。それは①客からのクレームについて「入社テキスト」を配布し、苦情を申し出る客への初期対応を指導していたこと、②店員向けのサポートデスクを設置する等トラブル発生時の相談体制が整備されていたこと、③トラブルを正社員に相談して指導を受け対応を求めたりする体制が整っていたこと、④緊急通報用の緊急ボタンが設置されていたこと、⑤深夜は2人以上の体制としていたこと、⑥客とのトラブルの対策につき穏便なものから順次実施し、その効果を上げていたこと、が挙げられていました。これらは「カスタハラ」の発生を事前にシミュレートし、従前より、対策及び教育・指導を実施していた」ということに集約できます。「カスタハラが発生することとは予想できるが、対策や教育・指導など考えたことがなかった」とい

う場合には、安全配慮義務違反の責任を問われたかもしれません。なおその他の事例として、小学校の校長が、児童の保護者の言うがままに、担任教諭に理由のない謝罪を強いたため、担任教諭がうつ病になったことから、約295万円の賠償責任を認めたものがあります(甲府地裁H30・11・13判決)。これは校長の「理由のない謝罪を強いた」という行為がパワハラだと認定されています。

方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発、②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備、③対応方法、手順の策定、④社内対応ルールの従業員等への教育・研修【実際に起こった際の対応】⑤事実関係の正確な確認と事案への対応⑥従業員への配慮の措置、⑦再発防止のための取組、⑧プライバシー保護、不利益取扱いを行わないなどこれら項目の具体的内容は、カスタハラマニュアルが参考になりますので、ぜひ参照をお願いします。これらの取組を行っていない状況下で、従業員がカスタハラにより精神疾患等になった場合、企業の安全配慮義務違反の存否に大きな影響を与えます。そうだとしますと、まずはカスタハラ担当者を設置していただき、さらに可能であればカスタハラ対策チームを作って、組織的に対策の立案・実施に本腰を入れていただくことが期待されています。

さて「カスタハラマニュアル」では、顧客対応において、毅然と対応するのを中心とするか、顧客第一主義のもと納得いくまで説明するなど、企業ごとに顧客への対応方針が異なることから、企業ごとにあらかじめカスタハラの判断基準を明確にしたうえで、それを現場の従業員と共有しておくことの重要性が指摘されています。その際の一つの基準としては①顧客等の要求内容に妥当性はあ

るのか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当地な範囲か、という観点で紹介されています。そして対策の基本的枠組みとして「事前の準備」と「実際に起こった際の対応」に区分して、実施するべき取組が紹介されています。具体的な項目は次のとおりです。

#### 【事前の準備】①事業主の基本

最後に、カスタハラ撲滅のためには、もちろん企業・従業員の努力も必要ですが、顧客における「お客様は神様です」という顧客第一主義の常識を、世の中全体として大きく改めなければならない時期に来ているのではないかと思います。(庄司法律事務所所長、元愛知労働局紛争調整委員)

イラスト・源 安孝