

弁護士に聴く



判例から見る
労働トラブルの
防止対策

弁護士 庄司俊哉

132



カスタマーハラスメントに 求められる企業対応



顧客からの著しい迷惑行為をカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」として、地方自治体が防止条例を制定したり、厚生労働省がカスハラ対策の義務化を検討するなど、議論が高まっています。今回は、厚生労働省が作成している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（WEBで入手可能、以下「厚労省マニュアル」）を元に、企業のカスハラ対応を法的側面から説明します。

1、カスハラとは何か

厚労省マニュアルでは、カスハラとは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容的妥当性に照らして、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」と定義されています。厚労省マニュアルでは、「要求内容が妥当性を欠く場合の例」や「手段・対応が社会通念上不相当な例」が掲載されていますので、確認をお願い

します。ただし「業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要」としています。つまりどういった言動をカスハラとするかにつき、一般的な定義よりも、企業（業種・業態）ごとに検討し、企業及び従業員で、具体的内容を十分に共有することが重要とされ、さらに顧客に対しても「当社のカスハラ基準は次のとおりです」として、どういった言動をカスハラと考えているかを明示することもカスハラ予防にとって重要なことなのです。

例えば札幌市は市民の声を聞く担当課窓口に、「自覚なくカスハラしているかも」と記載したポスターを掲示し、そこには「暴言」「時間拘束」「過度な要求」「SNSへの投稿」が図柄とともに

（別掲）

＜事業主がカスハラに対し行うことが望ましい取組＞

- ① 企業方針の明確化と従業員への周知・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
- 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 以上の措置と合わせて相談者のプライバシーの保護等

厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

例示され、市民にカスハラ防止の自覚・認識をもってもらうような働きかけが試みられています。

2、企業に求められるカスハラ対応

厚労省マニュアルでは、事業主がカスハラに対し行うことが望ましい取組を別掲のとおり挙げています。

詳しくは厚労省マニュアルを参照いただきたいのですが、基本的な方針としては「従業員を顧客の不当な攻撃から守る」という視点が重要だと考えます。そしてこの考え方を推し進めると「企業がカスハラ対応を適切に行わなかった場合には、従業員への安全配慮義務違反となる」という考えに至ることも重要な点です。

3、企業のカスハラ対応と安全配慮義務

企業が適切なカスハラ対応をしなかったために、従業員から賠償金の請求を受けた事件を紹介します。

一つ目は、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、校長がその場を穏便に収めるためにその教諭に対して保護者に謝罪するよう求めた事例について、不法行為と判断し、小学校を設置する地方自治体に対し、教諭に賠償金を支払うように命じた判例があります（甲府地裁平成30年11月13日判決）。

二つ目の事例は、小売店店員と顧客とのトラブルについて、小売店が事前に店員に入社テキストを配布して顧客への初期対応を指導したり、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにしてトラブル発生時の相談体制を十分整えていたこと等を理由に、小売店の安全配慮義務違反を否定した判例があります（東京地裁平成30年11月2日判決）。

特にカスハラが原因で従業員がうつ病等のため休職となってしまうと、加害側の顧客のみならず、企業も休業損害等の支払義務を負う可能性が生じます。そういった事態を避けるためにも、厚労省のマニュアル、特に「事業主がカスハラに対し行うことが望ましい取組」部分について、自社の取組を点検されることをお勧めします。

（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