

カスハラ(カスタマーハラスメント)を受けたら

・顧客等からの悪質なクレームや過激な要求について、企業や被害者(従業員等)はどう対応すればよいか。

◆ 基本のきほん

◎職場におけるカスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、明確に定義することはできませんが、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメント(以下、カスハラという。)であると考えられます。

「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」

①「顧客等」

実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含まれます。

②「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして・・・社会通念上不相当なもの」

顧客等の要求の内容の妥当性の有無・程度を考慮した上で、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを判断すべきという趣旨です。

③「労働者の就業環境が害される」

労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

●「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・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

●「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

- (要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害) ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言) ・威圧的な言動 ・土下座の要求 等
- (要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)
- ・商品交換の要求 ・金銭補償の要求 等

◎カスハラ対策の指針

カスハラについては、労働施策総合推進法(第30条の2第3項)に基づき、「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1月15日厚生労働省告示5号)が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましいとされています。

◎カスハラの判断基準

カスハラ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ハラの判断基準を明確にしたうえで、企業内の考え方、対応方法を統一して現場と共有しておくことが重要」です。

企業や業界において様々な判断基準がありますが、一つの尺度としては、以下の観点で判断することが考えられます。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断します。

②要求を実現するための手段・態様が社会通念上に照らして相当な範囲か

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その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な範囲であるかを確認します。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスハラに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当するものです。

◆ カスハラの法的責任

●企業が問われる法的責任

企業が適切な対応をしていない場合、企業は従業員の生命・身体等の安全を確保する責任から、債務不履行責任を問われる場合があります。(労働契約法第5条、民法第415条)

●加害者(顧客等)が問われる法的責任

- ①加害者(顧客等)の不法行為によって従業員や企業に発生した損害については、責任を負うことになります。(民法第709条)
- ②内容によっては、以下の犯罪が成立する可能性があります。
 - ・傷害罪(刑法第204条)、暴行罪(刑法第208条)
 - ・名誉毀損罪(刑法第230条)、侮辱罪(刑法第231条) 等

◆ カスハラと労災申請

令和5年9月1日からカスハラが原因で精神疾患に罹患してしまった場合に、労災が認められることになりました。精神疾患を含む精神障害の労災認定については、「心理的負荷による精神障害の認定基準について」(令和5年9月1日基発0901第2号)という労災認定基準により労働基準監督署で判断されます。

◆ カスハラ対策に取り組むことによるメリット

企業においては、カスハラ対策を進めることで、前向きな効果が期待でき、取り組む意義は大きいと考えられます。具体的には、複数名で状況を把握できるようになり、迷惑行為を確認し、対応できるようになった、職場環境が明るくなり、従業員から笑顔が出るようになった等があります。

◆ 企業が取り組むべきカスハラ対策

企業がカスハラ対策の基本的な枠組みを構築するため、以下の取り組みを実施するとよいでしょう。

【カスハラを想定した事前の準備】

①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
・組織のトップがカスハラ対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。

・組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

②従業員(被害者)のための相談対応体制の整備

・従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、又は相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。

・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

③対応方法、手順の策定

・カスハラ行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④社内対応ルールの従業員等への教育・研修

・顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

【カスハラが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

・カスハラに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな根拠・証言に基づいて確認する。

・確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、又はサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

⑥従業員への配慮の措置

・被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う。

⑦再発防止のための取組

・再発防止のため、定期的な取り組みの見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

⑧①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

・相談者のプライバシー保護の措置を講じ従業員に周知する。

・相談したことを理由に不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

◆ こんな対処法があります！

◎現場でのクレーム初期対応

以下の事項に留意して対応することが重要です。

①対象を明確にした上で限定的に謝罪

対象を明確にした上で限定的に謝罪します。例えば「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。」とといったように不快感を抱かせたことに対して謝ります。正確に状況が把握できていない段階では、企業として非を認めたような発言はせず、事実確認をして社内で判断したときに、過失の程度に応じた謝罪をします。

②状況を正確に把握

顧客等が主張する内容を正確に把握します。顧客等から話を聞く際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは

一通り事情を確認します。一通り事情を確認した後、顧客等が話す内容に不明確なものがあれば確認し、不足する情報があれば追加で意見をもらい、顧客等の勘違いがあれば正しい情報を提供します。

③現場監督者(一時相談対応者)又は相談窓口の情報共有

顧客等から確認した情報は、現場監督者又は相談窓口対応者に情報共有します。相談対応者が正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者は顧客等の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告します。

④具体的な対応ポイントをまとめる

他に以下の対応ポイントをまとめておくといよいでしょう。

- ・時間、人、場所を変えて複数名で対応する。
- ・後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。
- ・対応できないことは、はっきりと断る。等

◎被害者(従業員等)のカスハラ対処法

①まず、自身の安全と健康の確保

被害者である従業員が、心身に不調がある場合、専門医(精神科医等)に状況を説明して診断を受け、診療の内容によっては診断書を企業に提出し、企業に病気休暇制度があれば、こうした制度の利用の承認を得ることも考えられます。また、年次有給休暇を申請する方法もあります。

②会社の上司や行政機関等へ相談

●カスハラの証拠の確保

カスハラの状況、いつ、誰が(加害者)、どのように(内容)行ったのか、なぜ行われたのかを記録し、企業や上司等の対応、その場に居合わせた人などを詳細に記録しておきます。場合によっては、録音等で記録しておきます。

●上司等の管理監督者や人事部門へ相談

まずは直接の上司等に相談すべきですが、対応してもらえない場合には、上司等を監督する立場にある管理監督者や人事部門に相談して、カスハラ対策の改善を求めます。

●相談しても改善がなされない場合は行政機関に相談

社内に相談しても企業が適切な対応をしない場合、県の労働センターで労働者と企業との話し合いの仲立ちとして「あっせん指導」を行う場合もあります。

●労働組合へ相談

労働組合に企業のカスハラ対策の改善のための対応を求めて交渉してもらおうのも一つの方法です。

③犯罪に該当する場合は警察に相談

顧客等からのカスハラの内容が暴行罪等の犯罪に該当する場合は、最寄りの警察署に相談しましょう。

④カスハラが原因で精神疾患になった場合は労災申請

カスハラが原因で精神疾患に罹患してしまった場合には、労災申請は被害者である労働者が行えます。労災保険の申請書に医師に記載してもらった上で、カスハラの証拠とともに、労働基準監督署に労災申請します。(ノウハウ集No.33参照)

⑤弁護士による交渉や裁判等を行う

弁護士に交渉を依頼することも考えられます。最終的には労働審判や裁判を行う方法もあります。カスハラの加害者を対象とするのか、企業の責任を問うのか、弁護士とよく相談をして決めることが大切です。