

カスタマーハラスメント対策の基本方針

ことし2月に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成するなど、企業としてカスタハラ対策を講じることが望まれています。そこで今回は、カスタマーハラスメント対策についての留意点を解説します。

弁護士 田村裕一郎
弁護士 古田裕子

掲載テーマ

- 8月号 プライバシーポリシー（従業員向け）
- 9月号 出生時育児休業の申出期限に関する労使協定
- 10月号 有期雇用従業員の育児休業の取得要件に関する労使協定
- 11月号 月60時間超の割増賃金に関する給与規程
- 12月号 カスタマーハラスメント対策の基本方針
- 1月号 不妊治療休暇等に関する規程

1 カスタマーハラスメントとは

厚生労働省が作成した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」において、カスタマーハラスメント（以下「カスタハラ」といいます）の一応の定義としては、「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。

カスタハラの実態について、パ

ワーハラスメント（以下「パワハラ」といいます）指針では、①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、②被害者への配慮のための取組み、③他の事業主が雇用する労働者等からのパワハラや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組み、を行なうことが望ましいとされています。

最近、社外に向けて企業がカスタハラ対策に関する基本姿勢を公表しているケースも見受けられますが、本稿では、前記パワハラ指針の内容も踏まえ、社内向けのカスタハラ対策の基本方針について取り上げます。

2 基本方針作成にあたっての留意点

(1) 基本方針

カスタハラは、従業員に多大な精神的な負担を与えるリスクがあり、重大なケースでは従業員が精神疾患を発症する場合もあり得ます。企業が適切な対応をとっていないと、従業員から安全配慮義務違反等の責任追及を受けるリスクもあり、実際に使用者側の責任を肯定した裁判例もあります。

他方、初期対応の指導や連絡体制および相談体制が整えられていた事案では安全配慮義務違反が否定されており、あらかじめ体制を

整備しておく必要があります。その基本的な取組みとして、まずは、企業のカスタハラに対する姿勢を従業員に示すことが重要です。

(2) 定義

カスタハラは、従業員がどういった言動がカスタハラに該当するかを判断するうえで重要です。本書式例では、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義を記載したうえで、具体例を示す形にしています。

(3) 相談対応体制

相談対応体制の整備は、パワハラ指針においても望ましい取組みとして記載されています。カスタハラは、顧客や取引先との関係で生

カスタマーハラスメント対策の基本方針

【基本方針】

当社は、顧客に対する誠実な対応により顧客満足度を高めることを心掛けますが、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）については、従業員の尊厳、健康、安全等を害する可能性のある重大な問題行為であり、当社は、毅然とした対応をとることが必要と考えます。

（中略）

【定義】

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なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的には次のようなクレーム・言動が該当します（以下の具体例に限られるものではありません）

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 継続的かつ執拗な言動（長時間の拘束・電話・居座り、度重なる来店・電話等）

（中略）

【相談対応体制】

1. 従業員がカスハラを受けたと感じた場合、従業員は直属の上司または〇〇に報告するものとします。
2. 前項の報告を受けた担当者は、事実確認のうえ、カスハラの可能性があるかと判断した場合、原則として当該従業員を対応から外し、自ら対応するまたは対応者を選任するものとします。
3. 第1項の報告を受けた担当者は、事案が重大であると判断した場合、当該従業員のプライバシー等への配慮のうえ、法務部に情報共有するものとします。
4. 従業員はカスハラに関し、次の窓口で相談することができます。
 - ① ハラスメント相談窓口：連絡先〇〇
 - ② 法務部：連絡先〇〇
 - ③ 産業医：連絡先〇〇
5. 従業員がカスハラに関する報告または相談をしたことによって、不利益に取り扱われることはありません。

（中略）

【教育体制】

1. 会社は、カスハラ対策について、定期的に研修を行なうものとします。

以下略

以上

じることから、パワハラやセクハラとは異なり、匿名での相談や調査の密行性等の要請はあまりないと考えられるため、本書式例では、カスハラを受けたと感じた場合は、基本的には直属の上司へ報告する体制としています。

重大な事案等については警察や弁護士への相談や、法的対応が必要となる可能性もあるため、法務部に報告することとしています。カスハラは、パワハラやセクハラと異なり、企業が加害者への処分等を行なうことによって対応す

ることが難しいという特徴があります。そのため、本書式例では、被害者を対応の担当から外すことを中心的な対応としています。また、被害者である従業員のメンタルヘルス等も考慮すると、複数の相談先があることが望ましい

ため、本書式例では、産業医等も含めた相談先を記載しています。
(4) その他
 その他、カスハラに対する取組みとしては、研修等の教育や、対応マニュアルの作成等も重要と考えます。