

パワハラ・カスハラと悪質クレマー

～急拡大するリスク！国が対策へ～

1 増加する顧客等からのハラスメント行為

パワハラ、セクハラ、マタハラなど、職場でのハラスメントの問題が増えているなか、職場外の顧客から従業員に対してなされるハラスメント行為、すなわち**カスタマーハラスメント(カスハラ)**が問題視されている。

背景に、消費者の権利意識の高まり、過剰なサービスへの過度な期待や、SNSの広がりのおかげで、過剰なクレームが増加していることなどが挙げられている。

2 カスタマーハラスメントとは？

顧客や取引先からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの著しい迷惑行為。具体的な例は、

- i 暴言を吐く、ii 胸倉をつかむ突き飛ばすなどの暴行を加える、iii 怒声等で長時間苦情を述べる、
 - iv 金銭や物品で誠意を見せるように不当に金品を要求する、v SNSで誹謗中傷、vi 土下座を強要
- 等であり、度が過ぎれば、刑法上の侮辱罪や暴行罪、業務妨害罪、強要罪などの犯罪に当たる。

3 なぜ、カスタマーハラスメントが問題となるのか？

(1) 従業員の心身の健康を害する。

対応する従業員に精神的ストレスを与え心身の健康を害するおそれがある。

(2) 離職率増加などによる事業の停滞

従業員のメンタルヘルスに悪影響を及ぼす状況が続けば、離職率が増加するおそれがある。

労働組合 UA ゼンセンは、悪質クレームが働く魅力を阻害し働き手不足をもたらすとして、法規制の導入など対策強化を厚労省に要請。

(3) 企業の安全配慮義務違反

労働契約法第 5 条は、「使用者は、労働契約に伴い労働者がその生命身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮をするものとする。」と規定。

企業は従業員の安全(心身の健康)に配慮しなければならないという安全配慮義務を負う。

カスタマーハラスメントによって従業員が心身を害することのないよう職場環境を整える義務を負い、企業がカスタマーハラスメントを放置すれば、安全配慮義務違反を理由に従業員から損害賠償請求をされる可能性もある。

(4) 国が対策を検討へ

2018 年 3 月、厚生労働省が設置した「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」の報告書に、「顧客や取引先からの迷惑行為」として項目が設けられるなど、社会全体でカスタマーハラスメントへの対応についての議論が行われるようになり、職場に悪質クレームの悩みを相談する窓口を設置するなど、客からの迷惑行為にどのような取り組みが必要か等を検討。

韓国のソウル市では、2016 年に「感情労働従事者保護条例」を制定、翌年に施行、保護条項を定め、国内外で広く注目される。

4 正当なクレームとカスタマーハラスメントとの違いは？

度を越えたクレームでも、企業側に落ち度がある場合などは判断は難しいが、パワーハラスメントに該当する判断基準として法律※に示された「業務上必要かつ相当な範囲を超えたか」が、参考となる。

※2019年5月施行された、いわゆる「パワハラ新法」(労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律)は、職場のパワーハラスメントについて、「…業務上必要かつ相当な範囲を超えた労働者の就業関係を害する(精神的・肉体的苦痛を与える)言動と定義…」。

すなわち、例えば、①顧客等の行為が会社の商品の不具合、サービスの問題、会社の落ち度等を伝えるための必要な苦情か、②その態様が苦情を伝えるための方法として相当な範囲のものかどうか、という点を目安に考えることになる。

5 カスタマーハラスメント対策

厚生労働省は、カスタマーハラスメントに対して企業がとるべき対策・取組について、雇用管理上講ずべき措置等について定めた指針を告示(令和2年同省告示第5号)しており、以下が参考となる。

(1) 従業員からの相談に対して適切かつ柔軟な対応をとるために必要な体制を整える

相談先(上司、職場内の担当者等)をあらかじめ定め、その内容を従業員に周知、相談を受けた者が、内容や状況に応じて適切に対応できるようにしておく。

(2) 被害を受けた従業員に対する配慮のための取組

被害を受けた従業員のメンタルヘルス不調への相談対応、カスタマーハラスメントを行っている顧客・取引先等に対する対応が必要な場合に、従業員一人に対応させない等の取組を行う。

(3) 被害を防止するための取組

企業が、現場対応の従業員を守る姿勢を明確にして、態勢をしっかりと整備しておくことが必要である。

- ・カスタマーハラスメントへの対応に関する企業トップ以下の体制を構築、研修を実施、社内に浸透
- ・対応等に係る従業員が悩みを抱え込むこと等がないよう、相談窓口等早期発見を図る仕組みを構築
- ・暴言や不当な要求を繰り返す顧客等に対して、毅然と断る(組織対応につなぐ)姿勢が必要
(対応例;「お客様、そんな大声を出されると、…怖くて言葉を失い、頭の中が真っ白で…、
答えが見つかりません、然るべきものと協議しますので、お名前、お所、電話番号を…」)
- ・対応フローをマニュアルにまとめ、ロールプレイングを通じて、有効なトーク等の準備をしておく
(初期対応は過剰対応でなく「傾聴・共感」が基本、異物混入クレームは当該現物確認ルールを徹底)
- ・対応時の会話内容を録音する装備をセット、録音を相手に伝えることによる牽制効果も期待できる
- ・警察や弁護士に相談するタイミングを計る
- ・当該迷惑行為が侮辱罪、暴行罪、業務妨害罪、強要罪等の犯罪該当性を視野に警察に通報、
注意・説得・警告・逮捕を求めることも考慮する
- ・被害を被った場合には、被害の回復、再発防止等、解決を目指し、民事、刑事の法的措置を講ず