

『 事業者がとるべきカスハラ対策 』

渡辺俊介 会員

1 カスハラとは何か

カスタマーハラスメント、いわゆるカスハラについて、現時点で法律上の定義はありませんが、企業の現場においては概ね、「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」がカスハラであると考えられています。



カスハラ該当行為の類型としては、以下のようなものがあります。

- ① 長期間拘束型（数時間に及ぶ説教等）
- ② リポート型（1か月間、同じクレームを毎日5時間行う等）
- ③ 暴言型（バカ、死ね、辞めろと暴言を吐く等）
- ④ 暴力型
- ⑤ 威嚇・脅迫型（仕事のできない体にしてやると脅す等）
- ⑥ 権威型（俺は地元の顔だ。お前などすぐ首にできると言及する等）
- ⑦ 店舗外拘束型（自宅や特定の場所に呼ぶつける等）
- ⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型（名誉棄損の書き込み等）
- ⑨ セクシャルハラスメント型（従業員の身体に触る等）

2 事業者の責務としてのカスハラ対策

カスハラ対策は現行の法令上も事業者の責務ということができると思われませんが、近時、東京都などの地方自治体においてカスタマーハラスメント防止条例が成立しており、国においてもカスハラに関する法整備を検討しているとのことです。これによって、カスハラ対策が事業者の責務であることがより明確になるものと考えられます。

事業者がカスハラ対策を講じることで、自社の円滑な業務遂行、従業員の心身の安全や業務パフォーマンス、他の顧客の良好な利用環境等を守ることができるとともに、損害賠償責任の発生や社会的評価の低下などのリスクを低減することもできます。

カスハラを抑止し、事案発生時にも適切に対処するためには、平時より、基本方針の明確化、組織体制の整備、顧客対応方法の策定、従業員の教育などの対策をとっておくことが肝要です。カスハラ対策については、厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚労省サイトから入手可）（※）を参考にするとよいでしょう。

（※）厚生労働省

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル [9.7MB] <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

<正誤表> [112KB] <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001070520.pdf>