

知って得する!

法律コラム

こちらから企業法務サイトが
ご覧になれます。

弁護士 米井舜一郎

カスタマーハラスメント対策

弁護士法人よつば総合法律事務所

経営法務全般。特に、人事労務問題、契約書等のリーガルチェック、紛争対応(債権回収・株主間紛争・その他企業様の各種訴訟)が主な取扱い業務。

千葉県内の企業様を中心に400社強の企業様と顧問契約を締結。(2024年1月1日現在)

柏事務所：〒277-0005 柏市柏1-5-10 水戸屋老番館ビル4F Tel: 04-7168-2300

千葉事務所：〒260-0015 千葉市中央区富士見1-14-13 千葉大栄ビル7F Tel: 043-306-1110

Email: info@yotsubasougou.com

よつば総合法律事務所の弁護士の米井です。

今回は、厚生労働省が公開している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいて、企業様が行うべきカスタマーハラスメント対策について解説いたします。

1 カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、「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」をいいます。そもそも商品・サービスに問題がない場合など、顧客の要求内容が妥当性を欠く場合は、カスハラに該当すると考えられています。また、要求内容が妥当であっても、攻撃的な言動や、執拗な要求をするなど、手段・態様が社会通念上不相当な場合は、カスハラに該当すると考えられます。

カスハラは従業員の心身を疲弊させ、被害を受けた従業員が退職してしまう可能性もあります。法的な観点からいえば、会社がカスハラについて適切な対策を講じていない場合、従業員から損害賠償請求をされる可能性もあります。

2 具体的なカスハラ対策

いかなる行為がカスハラに該当するのか、該当するとしてどのように対応するのかは、業界や会社によって差があります。そのため、全ての会社に共通するカスハラ対策を策定することは困難です。カスハラ対策の第一歩として、カスハラ該当性の判断基準及び対応法を会社内で

明確にし、従業員に周知することが必要です。

カスタマーハラスメント対策企業マニュアルに記載されている、具体的なカスハラ対策は次のとおりです。

(1)カスハラが起こる前

- ・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
- ・従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- ・対応方法、手順の策定
- ・社内対応ルールの従業員等への教育、研修

(2)カスハラが起こった後

- ・事実関係の正確な確認と事案への対応
- ・従業員への配慮の措置
- ・再発防止のための取組

3 カスハラ対策と裁判例

会社がカスハラ対策を怠ったとして、従業員が会社に対して安全配慮義務違反を理由に損害賠償を求めた事例があります(東京高判令和4年11月22日、東京地判平成30年11月2日など)。これらの裁判例を分析すると、カスハラに対する適切な方針を策定して従業員に対する周知・教育を行い、実際にカスハラが起こった際にその方針に沿って対応することが、従業員を守るために、そして会社の賠償責任を回避するためにも重要といえます。

4 まとめ

カスハラは、従業員や会社に対して悪影響を及ぼします。従業員や会社を守るために、カスハラに対して適切な対策を講じることが大切です。