

～法的観点からみる カスタマーハラスメント対策のポイント～

浅田・加藤法律事務所
弁護士 加 藤 美 香 保

ハラスメントとは

＝色々な場面での『嫌がらせ、いじめ』

他者に対する発言・行動等が本人の意図には関係なく、相手を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与える言動

セクハラ

パワハラ

マタハラ

パタハラ

マリハラ

エイハラ

アルハラ

SOGIハラ

カスハラ

- (1)過去3年間に勤務先でカスタマーハラスメントを一度以上経験した者の割合は、10. 8%
- (2)受けた行為の内容としては「継続的な、執拗な言動」が最も多い(72. 1%)
- (3)「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)」(52. 3%)
- (4)「精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)」(44. 7%)

株エス・ピー・ネットワーク プレスリリースより引用
「カスタマーハラスメント実態調査(2019年)」
【主な調査結果・ポイント】

<https://www.sp-network.co.jp/news/press-release/spn20190530.html>

- (1)従業員を守る顧客対応マニュアルを作成している会社はわずか3割。
半数以上は「作成予定もなし」。
- (2)対応マニュアルの課題は「対応者のスキルアップ」「対応できる人材の育成」「対応方針の明確化」。

株式会社エス・ピー・ネットワーク プレスリリースより引用
「カスタマーハラスメント実態調査(2019年)」
【主な調査結果・ポイント】

<https://www.sp-network.co.jp/news/press-release/spn20190530.html>

- (3) カスタマーハラスメント顧客対応に困ったときに「どこに相談していいかわからない」が3割。
- (4) 対応によるストレス増加は約9割、約8割が業務に影響がある「仕事意欲への低下」を感じ、約7割は体調不良リスクがあると回答。さらに約半数以上に休職・退職の危険性も。

カスタマーハラスメントの 発生により生じる損失

- 働く人のモチベーションの低下
- メンタルヘルスの問題も
- 働く人が辞めてしまう

カスタマーハラスメントに対応する人の プレッシャー

- 「いつになったら」「どうしたら」この問題が収まるのかがわかりづらい
- 「手順」が決まっていること、「チーム」として対応すること、で大きくストレスは変わる

苦情対応で労災78人 10年間、24人自殺 厚労省認定(2019
年10月24日配信『毎日新聞』)

顧客や取引先からのクレームによる精神障害が仕事に起因したとして、厚生労働省が労災認定した人が過去10年間で78人に上り、うち24人が自殺していたことが判明した。

接客で自分の気持ちをコントロールする必要がある「感情労働」に携わる人を守るため、悪質なクレーム「カスタマーハラスメント（カスハラ）」対策が国や企業に求められている。

カスタマーハラスメントに対して
不適切な対応を取ったことで組織に賠償責任が認められることも
※学校の事例の参考例

市立小学校の教諭が児童の保護者からの理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことが不法行為と判断された。



不適切な対応
はNG！！

（甲府地方裁判所平成30年11月3日）

使用者の責任-【安全配慮義務】 ～電通事件～

【裁判所の判断】

- ・**使用者**はその雇用する労働者に従事させる業務を定めてこれを管理するに際し、業務の遂行に伴う**疲労や心理的負荷等が過度に蓄積して労働者の心身の健康を損なうことがないよう注意する義務を負う。**
- ・**うつ親和的な性格であつても**、通常の労働者の性格の多様さとして認められる範囲内であれば、仮にうつ病の罹患及び自殺に寄与したとしても**過失相殺は認めない。**

安全配慮義務とは

- 一定の社会的関係にあることを根拠に信義則上認められる

- 労働契約法(企業の場合)

第五条 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。

事前の備え

- 組織としての基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- 職員・従業員のための相談対応の整備
- 対応方法・手順策定
- 社内対応ルールの職員・従業員等への教育・研修

カスタマーハラスメントの定義付け

- クレーム・言動の要求の内容の妥当性
- 当該要求を実現するための手段・態様の相当性
- 職員・従業員の就業環境が害されているか否か

→住民・顧客からのサービスや商品についての正当な要求についてまで「クレーマー」や「ハラスメント」として扱わないような注意が必要

内容の妥当性を欠く

- 組織・企業に何らの落ち度が認められないのに要求をする
- 要求の内容が提供する商品・サービスとは関係ない
- 組織・企業に反社会的な行為、倫理に反する行為を求める

手段・態様が社会通念上不相当

- 暴行を加える
 - 脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言
 - 威圧的な言動。大声でどなる
 - 土下座の要求や、不退去
 - 性的な言動
- 等

カスタマーハラスメントが発生したら

- 事実の確認
- 責任の有無・範囲を確認・検討
- 検討結果に基づき、相手への対応方針を決める
- 組織内で情報共有し、ぶれることなく対応する

責任の有無・範囲を確認・検討

- 「損害」って何？
- 責任を負うのは「誰」？
- 相手の言い分は正当なの？
- どこまで歩みよるのが妥当なの？

各場面での具体的な注意点

- 電話での対応
- 対面での対応
- 書面での対応
- 記録の重要性

電話対応時の心構え

- 先入観を持たない
- 通常の電話に出るときと同じ心、同じ声で
- 資料を手元に揃える
- 自分のタイミングで出る
- 相手の調子にのめられない
- 話を遮る、声を荒げることはしない
- 記録をとる

面会時の心構え

- 相手を待たせるのはタブー。余裕を持って予定を組む。
- 身だしなみに注意
- 相手の話を真摯に聞くオープンな態度
- 話を遮る、声を荒げることはしない

書面・メール時の心構え

- 余計なことを書かない。
- 会話調にしない。問いかけない。

例：…というお話でしたよね！？

- あくまでも証拠を積み重ねているという意識

専門家に相談するタイミング

- 反社会的組織等の場合
- 対応の枠組みを考える際の一助に

情報の共有的重要性

- 対応にばらつきがあると長期化
 - 独断で「小さなこと」と済ませるのは危険
 - 「社長を出せ」「上の人間を出せ」と言われたら
- ...

記録の重要性

- 自分のための備忘録でも証拠となる
- 「あとできれいにまとめる」よりも、殴り書きでもよいのでその場で記録

警察や外部弁護士との連携

- 公務員は相手方との関係が切りづらい
- 犯罪行為が行われた場合には警察・クレーム
的な要求については弁護士、等外部機関を受け皿にすることも有用

取り組む際の参考資料

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」

ありがちな誤解・・・

「あのクレーマー、私の担当じゃなくてよかった・・・」



職場の環境の問題。個人の問題としてはならない

「お客様は神様。どんなことを言われても要望に応じて一人前だよ。不平を言わずに頑張りなさい」



不適切な要求に応じるよう強いることが不法行為になることも。

御清聴ありがとうございました。