

「カスタマーハラスメント」という言葉が生まれたのは2010年代前半とされています。それから約10年、すべての企業・事業所にカスタマーハラスメント対策が義務付けられました。とはいえ、具体的に何をすべきでしょうか。今回は「カスタマーハラスメント」に焦点を置き、全3回に渡って具体的対策についてお伝えします。

カスタマーハラスメント対策

企業にとっての「しないデメリット」とは



1. カスハラ対策の義務化が2026年に始まる

2025年6月4日、労働施策総合推進法が改正され、全事業主に対して、カスハラ対策が義務付けられることになりました。2026年中に施行される見込みです。

同法の改正により、企業に対して義務付けられたものとしては、

- ・雇用管理上の措置義務
- ・不利益な取扱いの禁止

の2つが規定されました。

今後、厚生労働省から事業主が講ずべき措置等に関して具体的な指針やガイドラインが出されるかと思いますが、「雇用管理上の措置義務」としては、具体的にどのようなことが求められるのでしょうか。

「雇用管理上の措置義務」として、

- ・事前にカスハラ対策を講じる

- ・仮にカスハラが生じた場合に、適切なカスハラ対応を行うことが求められます。

具体的に求められる対策とし

ては、

- ・基本方針の策定・公表
- ・マニュアルの作成
- ・対応手順の整備
- ・相談窓口の設置
- ・外注先の活用
(コールセンターなど)
- ・研修・教育

などが必要になります。

また、カスハラが生じた場合の対応策としては、

- ・複数人体制での対応
- ・商品・サービスの提供の停止
- ・退去要請
- ・出入り禁止の通告
- ・警察への通報
- ・法的措置

などが必要になります。

「不利益な取扱いの禁止」とは、従業員がカスハラに関して相談を行ったことや事実を述べたことを理由として解雇その他の不利益な取り扱いをしてはならないということを言います。

本稿においては、以下、「雇用管理上の措置義務」を中心に述べたいと思います。

2. 守らないと企業名の公表もあろう

それでは「雇用管理上の措置義務」を怠るとどうなるのでしょうか？

仮に企業が「雇用管理上の措置義務」に違反してしまうと、助言、指導、勧告を受ける可能性があります。このうち、勧告にも従わないと企業名が公表されることもあります。

それだけでなく、企業が守るべき安全配慮義務（労働者が安全・健康に労働できるよう配慮する義務）に違反すると損害賠償請求される可能性もあります。

2018年11月2日の東京地裁の判決では、企業が安全配慮義務に違反したか否かが争われました。スーパーマーケットでポイントの後付けを拒否したことをきっかけにレジ担当の現場従業員と顧客との間でトラブルが生じたという事案なのですが、同判決では、事前のカスハラ対策とカスハラが生じた際の具体的な対応という2つの側面から、安全配慮義務違反の有無を判断しました。

具体的には、苦情対応を指導していたほか、従業員が接客においてトラブルが発生した場合の相談体制が整えられていたこと、トラブル発生後にトラブル解決に向け尽力していることが認められることから、従業員の安全を確保する体制等が十分整備されていたとして、安全配慮義務に違反していないと判断され、企業の従業員に対する損害賠償責任が否定されました。

カスハラは労災認定の対象にもなります。

2024年7月23日の読売新聞の報道によると、千葉県の住宅販売メーカーで働いていた従業員が客からの迷惑行為を受けたカスハラなどが原因として、柏労働基準監督署が労災認定しました。

具体的な事情が明らかではないのですが、会社側の対応も問題視されており、会社としては、適切なカスハラ防止体制を構築していなかったことも労災認定に影響した可能性があります。

3. 従業員が「精神的ダメージ」により離職することも

厚労省の令和5年度の調査によると、カスハラを受けたことによる心身への影響として、「怒りや不

満、不安などを感じた」の割合が最も高く（63.8%）、次いで「仕事に対する意欲が減退した」が高い（46.1%）という結果が出たということです。

カスハラ被害を受けた従業員は、仕事に対する意欲が低下し、十分なパフォーマンスを発揮することができなくなります。精神的ダメージを受け、うつ病や不安障害などの精神疾患につながることもあります。カスハラ被害を受けた従業員はただでさえ不安定な精神状況なのですが、それに加えて企業が雇用管理上の措置義務を怠って従業員を守る姿勢が欠けていると、従業員としては「どうせ会社に相談しても無駄だ」とあきらめてしまい、現場対応に苦痛を感じて離職してしまうこともあるのです。

カスハラが多い職場は、現場従業員の離職率が上がるとされていますが、誤解を恐れずに言えば、「人手不足が多い業界」は、「カスハラが多い職場」に等しいと言えるのです。

4. 企業の「ブランドイメージ」が低下することも

過去と比べて、カスハラに対する世の中の見方は変化しています。仮にカスハラ被害が生じると、カスハラ加害者に対してだけでなく、カスハラ対策を怠る企業に対しても批判の目が向けられるようになりました。企業としては、雇用管理上の措置義務を適切に果たすか否かによって、企業イメージが向上することもあれば、逆にそれが悪化することもあるのです。

カスハラ加害行為を目撃すると、誰もが気分のいいものではありません。カスハラを目撃した人は、従業員に対しては同情するととも

に、カスハラ加害者に対しては反感を抱くと思います。それだけでなく、企業に被害を受けた従業員を守る姿勢がない様子が見えてくると、今度は、カスハラ加害者に対してだけでなく、その企業に対しても批判や反感の目を向けることとなります。

カスハラに関する否定的な情報は SNS を通じて速やかに拡散される可能性があります。現代においては、SNS の力によってカスハラ加害者に対する企業の姿勢が可視化されたと言っても過言ではないでしょう。

企業としては、雇用管理上の措置義務を適切に履行して従業員を守らないと、企業のブランドイメージを著しく損なう可能性があるのです。（つづく）

【筆者プロフィール】

能勢 章 (のせ あきら)

カスハラドットコム (<https://kasuhara.com/>) 運営者。能勢総合法律事務所弁護士。カスハラという言葉がない時代から多くの企業から依頼を受け、度が過ぎたカスハラ対応に従事。カスハラは、現場従業員の心を破壊することを痛感し、従業員の悩みに寄り添い、時には盾となることが自らの使命だと考え、積極的にカスハラ対応に取り組んでいる。基本方針策定から現場での運用までの実務をカバーできる数少ないカスハラ専門の弁護士。

著書：「度が過ぎたクレーム」から従業員を守る カスハラ対策の基本と実践

現場の深刻な悩みに答える

カスハラ対策の必携書

PR

「カスハラ」という言葉がない時代から、「度が過ぎたクレーム」と対峙してきた専門弁護士が、豊富な現場経験をもとに体系化した具体策を凝縮。

- なぜカスハラ対策が必要なのか？
- 「個人のスキル」ではなく「組織」で対応する
- 「クレーム」と「カスハラ」を区別する基準をつくる
- 現場でも使いやすいマニュアルの作り方
- 「上司を出せ」「土下座しろ」などへの対処法

「度が過ぎたクレーム」から従業員を守る
カスハラ対策の基本と実践

能勢 章 (著)

定価本体 2,750 円 (10%税込)

日本実業出版社



ベテラン営業担当が語る、外部通報怒り PR
進化と最新の動向。相談員が語る、通報相談の傾向と企業担当者に求められること。
ホットラインのデータが読めるハラ
スメン
人が企
るメン
質管理
対応品質。コンプライアンス向上のための
内部通報処理プロセスの留意点。マネジメ
ントから考えるコンプライアンスの土台作り。AND MORE...

Monthly Seminar

月一開催・オンライン・参加費無料

日程・お申し込みは当社 HP・メルマガをご覧ください

PR

カスハラ DX ソリューション

カスハラ対策に必要な全てを省リソースで網羅できます

詳しくはこちら