

働く人たちの幸せを大切にする企業によりそい、「ありがとう」で溢れる世界をつくる

カスタマー・ハラスメント対策について

厚生労働省は今年2月、顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマー・ハラスメント、以下カスハラ）の防止対策の一環として、「カスハラ対策企業マニュアル」（以下、マニュアル）を公表しました。

マニュアルでは、顧客などからの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求といった著しい迷惑行為に、事業主がどう対応すべきかを提示しています。今回のヒューマン・プライム通信では、マニュアルから、カスハラの発生状況、カスハラの実態、カスハラ対策のポイントについてご紹介します。



① はじめに（カスハラに関して事業主が行うべき望ましい取り組み）

令和元年6月、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワー・ハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。この改正を踏まえ、令和2年1月、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等

についての指針」が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスハラ）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。

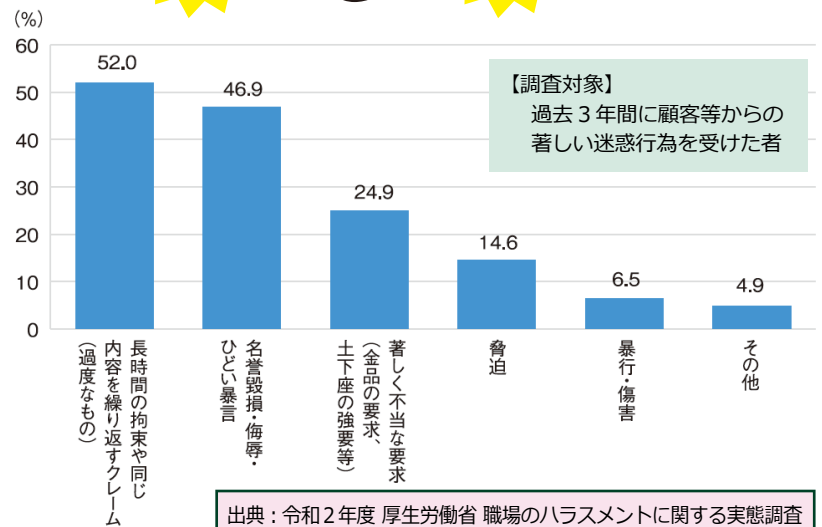
② カスハラの実態

厚生労働省が令和2年10月に実施した「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、カスハラの実態は以下の通りです。



- 過去3年間に相談があったと回答した企業の割合は、パワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）に続き、カスハラ（19.5%）が高くなっています。

- 過去3年間に勤務先でカスハラを一度以上経験した労働者の割合は15.0%であり、パワハラ（31.3%）よりは低いものの、セクハラ（10.2%）よりも高いという結果になっています。

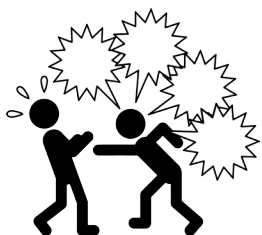


- 受けたカスハラ行為の内容としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」が52.0%と最も多く、「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」が46.9%と続いています。

③ カスハラの実態

カスハラとは、顧客や取引先など（以下、顧客等）からのクレームすべてを指すものではありません。顧客等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがありますが

その一方で過剰な要求や、商品・サービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。企業には、このような不当・悪質なクレームからは従業員を守る対応が求められます。



マニュアルでは、カスハラを以下のように定義づけています。



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

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「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」の例としては、以下のようなものが想定されます。

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例 ＜要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの＞

- 威圧的な言動
 - 差別的な言動
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - 土下座の要求
 - 継続的な（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
 - 拘束的な行動（不退出、居座り、監禁）
 - 性的な言動
 - 従業員個人への攻撃、要求 等
- ＜要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの＞
- 商品交換の要求
 - 金銭補償の要求
 - 謝罪の要求（土下座を除く） 等



4 カスハラ対策のポイント

企業が具体的に取り組むべきカスハラ対策として、以下の7つの措置を実施することを挙げています。

① 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

- 組織のトップが、カスハラ対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- カスハラから、組織として従業員を守るという基本方針・基本姿勢、従業員の対応の在り方を従業員に周知・啓発し、教育する。

② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備

- カスハラを受けた従業員が相談できるよう相談対応者を決めておく、または相談窓口を設置し、従業員に広く周知する。
- 相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。

③ 対応方針、手順の策定

- カスハラ行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。



④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

- 顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームへの社内における具体的な対応について、従業員を教育する。

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

- カスハラに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報を基に、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- 確認した事実に基づき、商品に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、商品の交換・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

⑥ 従業員への配慮の措置

- 被害を受けた従業員に対する配慮の措置を適正に行う（繰り返しされる不相当な行為には一人に対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等）。

⑦ 再発防止のための取組

- 同様の問題が発生することを防ぐ（再発防止の措置）ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。



なお、①～⑦と併せて講ずべき措置として、以下のことがあります。

- 相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知する。
- 相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知する。

各措置の詳しい内容や取組事例につきましては、マニュアルのP20～P40をご覧ください。また、企業がカスハラ対策に取り組むことのメリット（P47）や取組に際しての課題（P49～P50）、カスハラ対策チェックシート（P52～P54）も掲載されていますので、ご参照ください。

5 最後に



顧客等と従業員の関係であっても人格を持った人間同士ですから、従業員の人格を侵害する言動は、お客様とて決して許されるものではありません。カスハラは、従業員の尊厳や心身を傷つけ、放っておくと健康障害やメンタルヘルス不調を招くこともあり、ひいては休職や退職といった形で、企業にとって大切な人材を失ってしまう恐れがあります。多くの事業主様がカスハラについての認識を深めていただき、顧客接点の現場におけるカスハラの防止と適切な対応によって、より働きやすい職場づくりを推進してくださることを期待します。

最後に、UAゼンセンのカスハラ（悪質クレーム）啓発動画「僕にも家族がいて、人生があります。」をご紹介しますので、社内でカスハラ対策を考える際のきっかけにいただけると幸いです。