

カスハラへの対応策は、 まず社員を守る発想から

滝川事務所長 弁護士
村田 雅彦



1 カスハラとは

カスハラ(カスタマーハラスメント)については、現在のところ、法律で定められた定義はありません。北海道カスタマーハラスメント防止条例や厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルでは、「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」がカスハラであると定義しています。

2 カスハラの判断基準

カスハラにあたるかどうかは、①クレーム・言動の要求の妥当性、②実現のための手段の相当性、③労働者に対する影響、などを考慮して判断します。

1で説明したカスハラの定義の中で、「顧客」ではなく、「顧客等」となっているのは、実際に商品やサービスを利用した者だけでなく、将来その企業の商品やサービスを利用する可能性のある潜在的な顧客を含ませるためです。

また、「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」の文言については、顧客の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が社会通念上不相当であるか総合的に勘案して判断すべきであるという意味合いです。

3 カスハラの具体例

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の具体例としては、企業の提供する商品・サービスに不具合・過失が認められない場合や要求の内容が企業の提供する商品・サービスとは関係がない場合が挙げられます。

次に、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である」とされる場合は、①要求内容の妥当性を問わず不相当とされる可能性が高いものの②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場

合があるものに分けられます。

前者の①の具体例としては、身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、土下座の要求、継続的な執拗な言動、差別的な言動、拘束的な言動、性的な言動、従業員個人への攻撃、要求が挙げられます。

後者の②の具体例としては、商品交換の要求、金銭補償の要求、土下座以外の謝罪の要求が挙げられます。

4 カスハラと関連する法律

カスハラが行われた場合、カスハラを行った顧客側は、傷害、暴行、脅迫、恐喝、強要、名誉毀損、侮辱、業務妨害、不退去などの刑法犯に問われる可能性や、各種軽犯罪法違反の犯罪に問われる可能性があります。

また、会社や当該従業員に対して、不法行為による損害賠償責任を負う可能性もあります。

5 企業に求められるカスハラ対策

企業は、従業員に対して安全配慮義務があり、そのため、適切な対策を準備する必要があります。

具体的には、①企業として悪質なカスハラから従業員を守る姿勢を明確にする、②カスハラに対しては組織として対処し、その担当者だけに当該顧客との対応をさせないようにする、③カスハラに対するマニュアルを作成し、これを従業員に周知徹底し、迅速な対応への準備をすること、④被害を受けた従業員の相談に乗ったり、精神的なケアを行うための体制を整備することなどが求められます。

今後、カスハラに関する法整備も予想され、企業がとるべき具体的な対策も明確になるものと思われます。

企業としては、必要な対策をとらなければ、カスハラの被害を受けた従業員から安全配慮義務違反等を根拠とする損害賠償請求を受けることも考えられますので、早期に準備に着手することが必要です。