



連絡先：〒445-0853

愛知県西尾市桜木町3-51-3 林ビル2階

電話：0563-53-0220 F A X：0563-53-0222

e-mail: inoue@aisan-law.jp

# あいさん事務所便り

## 全社一丸で取り組むカスハラ対策 ～厚労省の対応マニュアルから

### ◆カスタマーハラスメントとは何か？

2022年2月、厚労省が企業向けのカスタマーハラスメント対応マニュアルを取りまとめました。この対応マニュアルの中で、カスタマーハラスメントの定義として「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」という内容が掲げられました。

「これってカスハラ？」と従業員が思ったときに、判断基準が曖昧では、対応に遅れが出てしまいます。各企業で、あらかじめ判断基準を明確にしたうえで、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要です。その際は、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か、という観点があります。

### ◆対策は何から始めるべきか？

厚労省から示されているカスハラ対策の基本的な枠組みは、以下の通りです。

#### 【事前の準備】

- ・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

#### 【実際に起こったら】

・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み

自社でどのような事例が起こり得るか、いくつかのカスハラ裁判例を含めて検討し、社内ですっかり準備しておきましょう。

## カスハラ放置で安全配慮義務違反に ～豊和事件(大阪地判 R2.3.4)

### ◆会社は必ずしも被害者ではない

カスハラは、パワハラ・セクハラと異なり、外部のクレイマーによってなされるため、会社も被害者ではあります。そのため、使用者は会社自身の責任を軽く考えてしまいがちですが、それは誤りです。

従業員がカスハラによって精神を病んだり、暴力でケガをしたりした場合、その責任はクレイマーにもありますが、仕事で起きたことですので、使用者が負っている安全配慮義務に違反したためとも言える場合もあります。

次の最新裁判例のように、カスハラについても会社の責任が問われる事例が増えています。

### ◆豊和事件(大阪地判 R2.3.4)の教訓

施工管理等の業務に従事していた従業員が、過重労働等によりうつ病を発症したとして、会社に安全配慮義務違反に基づく損害賠償請求等を行った事案です。

従業員側は、担当案件に関してクレームが発

生する度に、その対応（現場に赴いて現場監督や内装業者に詫びる、施工予定の再調整を行う、やむなく施工そのものを自ら行う等）をしており、クレーム対応が、従業員の心理的負荷を増加させることにもなったと主張しました。

裁判所は、クレーム対応が長時間労働に結びついたものと判断し、安全配慮義務違反の損害賠償請求として、約 1300 万円もの賠償を認容しました。

本件では、クレーム対応を労働者任せにしておくことが安全配慮義務違反を構成すると判断されたことがポイントと言えます。

### 体制ルールを整備と適正な運用がカギ ～東京地判 H30.11.2

#### ◆カスハラが違法とされない6つのポイント

この裁判は、食品スーパーでレジなどを担当していた有期雇用の従業員が、レジ精算時に客との間でポイントの付与をめぐるトラブルとなった事件です。

クレマー客が粗暴な振舞いをして、会社に対して当該従業員を辞めさせることなどを求めたところ、当該従業員が心因反応で精神科を受診するに至り、その後雇止めにあったため、会社とクレマー客を訴えたという事案です。

裁判所は、以下の点を指摘して、会社はカスハラの責任を負わないと判断しました。

①誤解に基づく申し出やクレームを述べる客への対応について、「入社テキスト」を配布して、苦情を申し出る客への初期対応を指導していたこと

②店舗マネージャー不在時には「サポートデスク」や近隣店舗のマネージャー等に連絡をすることができる態勢にあり、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が整えられていたこと

③会社の店舗には、店舗マネージャーやエリアマネージャーの緊急連絡先等が掲示されており、トラブルに対して正社員に相談して、指

導を受けたり対応を求めたりする体制が整えられていたこと

④各店舗のレジカウンターには、非常事態に備えて通報用の緊急ボタンが設置されており、その存在は従業員に周知されていたこと、

⑤会社は、深夜の従業員を必ず2人以上の体制とし、一人が接客をしながら他の一人が相談および通報等をして接客トラブルに対応することができるようにしていたこと。

⑥会社の対応は、従業員とクレマー客との間のトラブルを終息させるために考えられる対策のうち穏便なものから順次実施し、その効果を上げていたと認められること。

#### ◆安全配慮義務は高いハードルだが・・・

この裁判例は会社の責任を認めなかった事例ですので、カスハラ対策もここまでやっておけば安全配慮義務違反とはなりません。

前掲の豊和事件では、カスハラ対策が従業員任せになっていたことから安全配慮義務違反が認められましたので、本裁判例は、クレーム対応のための体制ルールを整備と適正な運用の必要性を改めて感じさせてくれる事案です。

企業の安全配慮義務は、非常に高いハードルですが、一つ一つ対策を作り実施していけば、決して超えられない壁ではないと言えるでしょう。

#### ～当事務所よりひと言～

事務所便りの4月号では、「3つの視点でカスハラ問題を斬る～タイプ別クレマー対策法」を紹介し、クレマーの地雷を踏まない心構えを説明しました。

今回はその姉妹編として、トラブル発生時の相談体制や対応ルール・マニュアルの整備や適切な運用の大切さを紹介いたしました。

「体制ルールを整備運用」と「3つの視点」をカスハラ対策の両輪とすることで、会社も従業員も自信をもって顧客対応・クレーム対応ができるようになるでしょう。