



カスタマーハラスメントの 現状と課題

弁護士 新村響子

カスタマーハラスメントとは

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、

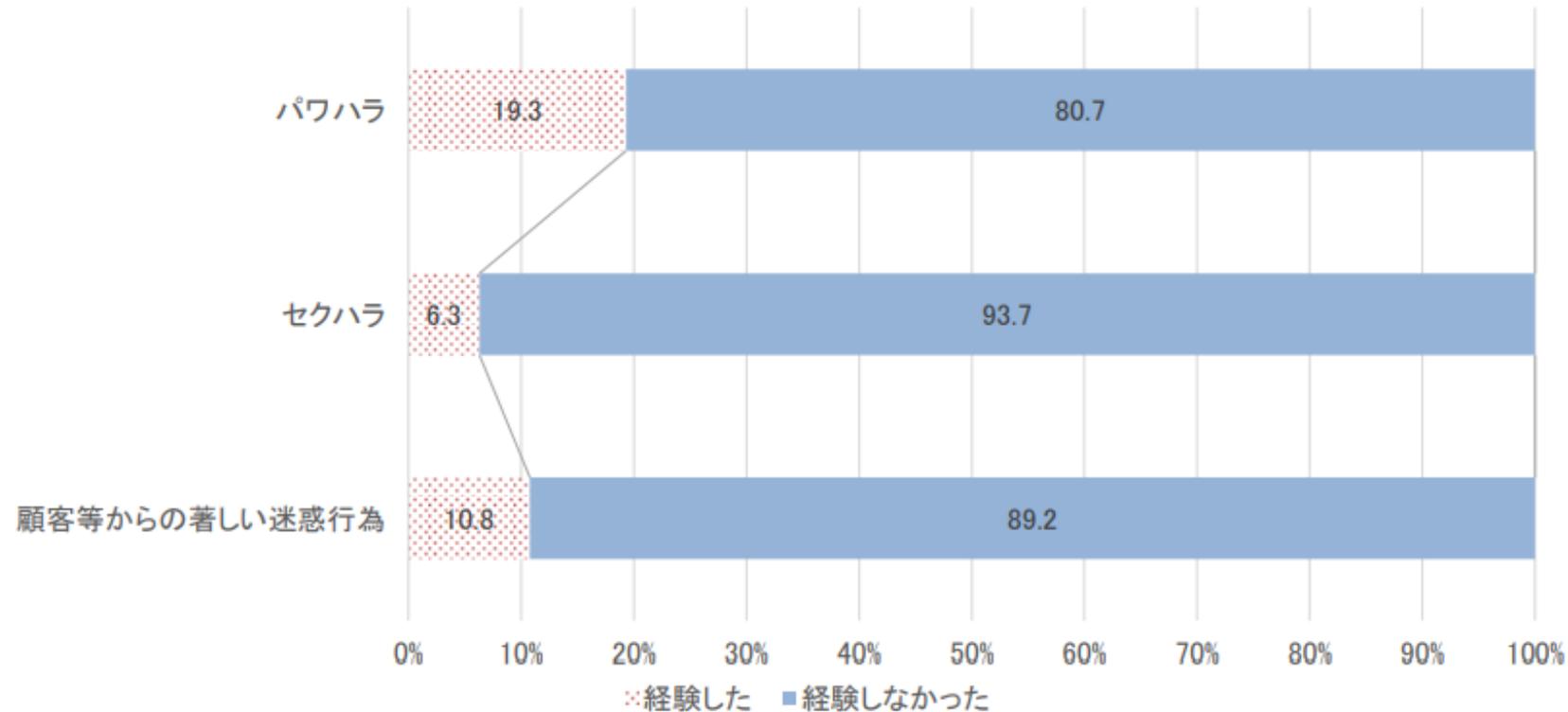


当該手段・態様により、**労働者の就業環境が害されるもの**



カスタマーハラスメントの実態

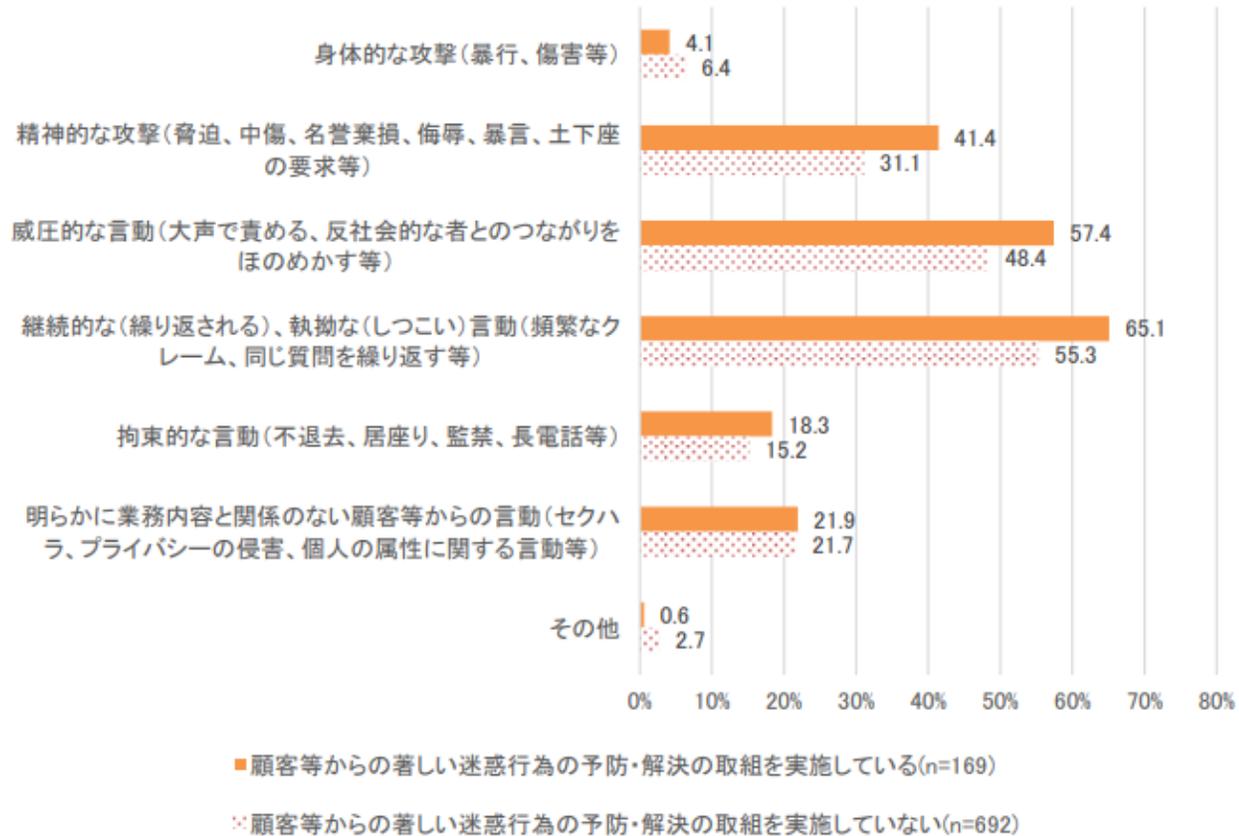
図表 17 ハラスメントを受けた経験



(対象: 全回答者(n=8,000))

どのようなカスハラが多いか

図表 145 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容(勤務先の取組の有無別)



(対象:顧客等からの著しい迷惑行為を受けたと回答した者(n=861))

法律上は「望ましい取組」→対策は義務ではない

【パワハラ指針】

雇用する労働者が、他社の労働者、役員からのパワハラや、カスタマーハラスメント(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)により、就業環境を害されることがないように、雇用管理上の取組を行うことが望ましい。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ①相談先(上司、職場内の担当者等)をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること、②相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
- 労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

(2) 被害者への配慮のための取組

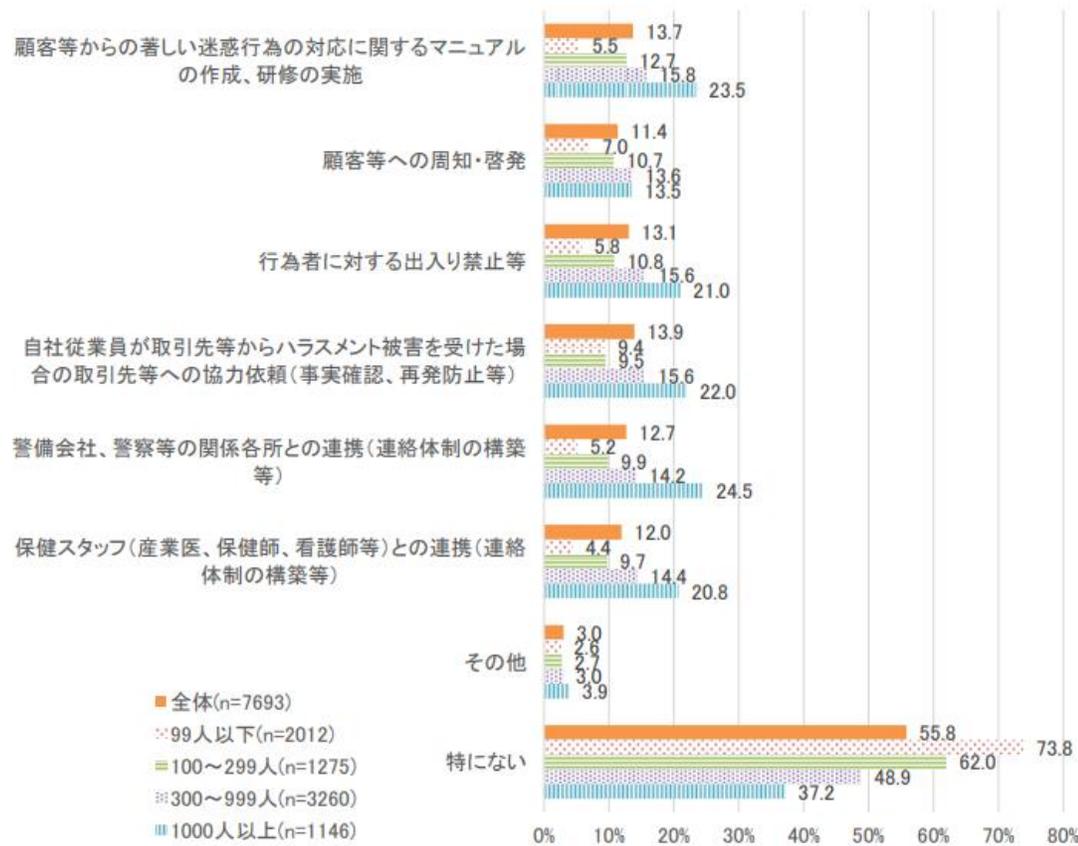
- カスハラが認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うこと。
- 例えば、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、一人に対応させない等の取組。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワハラ・カスハラ被害を防止するための取組

- マニュアルの作成や研修の実施等の取組。
- 業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めること。

予防のための取組が実施されていない

図表 77 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組(従業員規模別)



(対象:全企業(n=7,693))

※従業員規模が「分からない」と回答した企業を除く

具体的な防止対策を行っていない企業が半数以上

裁判例では→カスハラを防止すべき法的義務

労働契約法5条

使用者は、労働者とその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をすべき雇用契約上の安全配慮義務を負う。

安全配慮義務

カスハラ防止義務

義務違反＝債務不履行責任

事例に学ぶ！医療法人社団こうかん会（日本鋼管病院）事件（東京地判平25.2.19）

- ・ Xは、看護師として業務中に、認知症の入院患者から暴力を受けて傷害を負い、退職した後の復職後に再度、入院患者から暴力を振るわれた
- ・ 判決は、当該病棟において、看護師がせん妄状態、認知症等により不穏な状態にある入院患者から暴行を受けることはごく日常的な事態であったということができ、このような患者による暴行を完全に回避、根絶することは不可能であるとしても、病院としては、このような事柄が看護師の身体、最悪の場合生命の危険に関わる可能性もある以上、看護師の身体に危害が及ぶことを回避すべく、最善を尽くすべき義務があったというべきであるとして、第一事故当時、病院はこのような義務を怠った結果、暴行を受けた同人に傷害ないし後遺障害を負わせる結果を招いたものであり、安全配慮義務違反があったとした。一方、復職後の第二事故に関しては、病院側も産業医を交えて復職先に関する協議を重ね、それなりに慎重に対応していたということができ、安全配慮義務違反があったとはいえないとした。
- ・ 後遺障害が残ったことから、逸失利益1461万円、慰謝料150万円、後遺障害慰謝料170万円、弁護士費用150万円が認められた。

カスハラ対応を誤った際の使用者の法的責任

事例に学ぶ！ 甲府市・山梨県(市立小学校教諭)事件(甲府地判平30.11.13)

市立小学校の教諭であるXは、地域の防災訓練に向かう途中、参加呼びかけのため立ち寄った担任児童宅の庭で飼い犬に咬まれて2週間の治療を要するケガをした。Xは治療費を辞退したが、Xの妻がなお補償を求めるような態度を示していたなどとして、児童の父と祖父が小学校を訪れ、「地域の人に教師が損害賠償を求めるとは何事か」などと非難し、Xに謝罪を求めた。

これに対して、校長は、Xに対して、児童の母に対する発言に行き過ぎた言葉があったのだから二人に謝罪するよう指示した。Xは、児童の父親、祖父だけでなくC校長からも責められ、納得できない気持ちだったが、やむなく、ソファから腰を降ろし、床にひざまづき、頭を下げて、謝罪した。さらに校長は、児童の父と祖父が帰った後、Xに対し、「会ってもらえなくとも、明日、朝行って謝ってこい。」と児童の母にも謝罪するよう指示した。

判決は、Xを一方向的に非難した校長の行為は、職務上の優位性を背景に、職務上の指導等として社会通念上許容される範囲を逸脱し、Xの自尊心を傷つけ、多大な精神的苦痛を与えたものといわざるを得ない(=パワハラ)と認めた。また、校長は、児童の父と祖父の理不尽な要求に対し、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行動したというほかない、と指摘し、市の責任を認めた。

休業損害129万円、慰謝料100万円、弁護士費用27万円が認容された。



上司がカスハラ対応を誤ると、上司 & 使用者の責任になる

日本労働弁護団が求めること

事業主のカスハラ防止措置を法的に義務付けること

- 相談窓口の設置等の被害者対応はもちろん、マニュアルの作成や研修の実施など、実際にカスハラが起きた時にどう対応するのかをあらかじめ組織として検討し対策を講じることが重要

職場のハラスメントを禁止する包括的な立法

- 職場におけるあらゆるハラスメントを包括的に定義づける独立の法律を立法すべき
- ハラスメント行為の禁止、救済機関のあり方の検討、民事司法救済を求める権利等を明確に定めるべき

ILOハラスメント撤廃条約(第190号条約)の批准

- ハラスメントの行為、保護の対象となる労働者の範囲を広く規定し、国や企業に対して様々な対策を求めている

厚労省「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」→これらの課題に真摯に取り組むべき