

TOPICS

VOL.250

代表・特定社会保険労務士 山口 徹実

社会保険労務士 倉井 舞

URL : co-js.com

E-mail : info@co-js.com

TEL 028-902-1500

FAX 028-601-7024

カスタマーハラスメントについて

昨今、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の言葉を耳にします。パワーハラスメントなどと同様、従業員の職場環境を害するものの一つです。異なるのは、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント等は従業員同士の中で起きるのに対し、これは顧客との間で起きるものであることから、少し異にするきらいがあります。

今回は、「従業員を守る」との観点から、このカスハラの概要について厚労省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」から抜粋して記載します。

1. カスハラとは

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

と定義されています。「顧客等」には、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含み、「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断すべきという趣旨です。また、「就業環境が害される」とは労働者への人格や尊厳を侵害する言動での身体的・精神的苦痛により、就業環境に看過できない程度の支障が生じることを指します。

2. カスハラの事例



① 「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

② 「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

- | | |
|---------|---------------------------|
| ・身体的攻撃 | ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・屈辱・暴言） |
| ・威圧的な行動 | ・継続的な、執拗な言動 |
| ・土下座の要求 | ・拘束的な行動（不退去・居座り・監禁） |
| ・差別的な言動 | ・従業員個人への攻撃・要求 |
| | ・性的な言動 |

2. カスハラと疑われる場合の対応

録音・録画・対応記録・時間の計測などの検証可能な証拠を収集します。悪質性が高いと思われる場合は、複数名で対応します。相手が感情的になっても丁寧な話し方で冷静に対応し、即時回答できない場合は事実を確認してから追って返事をしましょう。

3. カスハラの類型とその対応例

1. 長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座る、長時間、電話を続ける。

【対応例】 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行う。膠着状態に至って一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、予め対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求め、状況に応じては弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

2. 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせや面会を求めてくる。

【対応例】 連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めるように伝えて毅然と対応する。状況に応じては弁護士や警察への相談等を検討する。

3. 大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】 大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため止めるように求める。侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

4. 正当な理由なく、権載を振りかざし要求を通そうとし、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】 不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

5. クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】 基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を返さないという事態になった場合には、警察への通報等を検討する。

6. インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】 掲示板やSNSでの被害については、掲載先のホームページ等の運営管理者に削除を求め、投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者への罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。なお、解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター「誹謗中傷ホットライン」（セーファーインターネット協会）に相談する。 以上