

企業におけるカスハラ対応について

虎門中央法律事務所
(商工相談業務委嘱先)
弁護士

有賀隆之

Q 最近、いわゆる「カスハラ」が大きな社会問題となっており、企業として取り組むべき対応について教えてください。

A 1. **カスハラの概要**
カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)は、厚生労働省により、「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。

すなわち、「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」(例えば、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など)や「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動」

(例えば、身体的な攻撃・威圧的な言動など)等がカスハラに該当すると考えられます。

2. 近時の動向

近時、カスハラに対応するため社会的にさまざまな動きがあります。

例えば、2023年6月7日に可決成立した改正旅館業法です。旅館業者は、従前、宿泊者が伝染性の疾病にかかっていると明らかに認められるとき以外は宿泊させる義務を負っていません。今般の改正では、旅館業者が、カスハラをする宿泊客に対応できるよう、宿泊料金の不当な値引きや土下座での謝罪を繰り返し求める等のカスハラ行為が行われた場合に宿泊を拒絶できることが新たに規定され、立法的な手当てがなされました。またカスハラ被害は、企業だけでなく行政機関においても深刻です。福岡県警では、23年5

月に警察としては全国初のカスハラ対策マニュアルを導入し、同年6月には、正当な理由なく警察署に居座り続けた男が建造物不退去罪の容疑で逮捕されたとの報道がなされています。

このように、ますます深刻化するカスハラ被害に対応するための社会における動きが活発になっており、カスハラによる企業のリスクも増大している状況にあると言えます。

3. カスハラによる企業リスク

カスハラによって、その対応に要するコスト負担の増加や、SNSへの投稿などによるレピュテーションリスクの発生などさまざまなリスクが発生することが考えられます。特にカスハラに直接対応することを強いられる従業員に、企業が適切な対応をしないことによるリスクには留意する必要があります。

厚労省が2021年4月に公

表した「職場のハラスメントに関する実態調査」によれば、カスハラを受けた従業員の心身への影響として、「怒りや不満、不安などを感じた」とする回答が67・6%、「仕事に対する意欲が減退した」という回答が46・2%にも上ったほか、カスハラを何度も繰り返し経験した場合においては、「通院したり服薬をした」と回答した従業員が8・8%にも達しており、従業員の心身に対し深刻な影響が生じていることが明らかにされています。

企業は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができると必要の配慮をしなければならないという安全配慮義務を負っています(労働契約法第5条)。カスハラに対する適切な対応を怠った場合、カスハラを受けた従業員だけでなく周りで働く従業員も、そのような職

職場環境に嫌気が差して退職をしてしまうといったリスクがあるほか、カスハラにより心身に支障を来した従業員から安全配慮義務違反に基づく損害賠償請求を受けるリスクも生じます。

さらに、カスハラが大きな社会問題となつて現在のにおいてもなお、カスハラに対する適切な対応を取らないでいると、従業員を守らないブラック企業として非難されるなどのレピュテーションリスクも生じかねません。

4. 企業として取り組むべき対応

(1) 厚労省の指針

現在、企業としてカスハラに対し適切に対応するための社内体制を整備することは、必須といえます。具体的にどのような対応すべきかについては、厚労省が示した「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」（以下、指針）において、カスハラや、取引先等からのパワーハラスメントに対し

て企業が行うことが望ましい取り組み（努力義務）として、次の①～③のような内容が示されており参考になります。

① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを従業員に周知すること、および相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じて適切に対応できるようにしましょう。併せて、従業員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り扱いを行ってはならない旨を定め、従業員に周知・啓発することが望まれます。

② 被害者への配慮のための取り組み

カスハラ行為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り組みを行うことが望ましいです。事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者への対応が必要な場合に一人で対応させない等の取り組みを行うことが必要となります。

③ 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取り組み

カスハラ行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取り組みを行いましょう。また、業種・業態により、その被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、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り組みを進めることも欠かせません。

(2) 指針を踏まえた企業の対応

指針を踏まえ、企業としては、少なくともカスハラに関する相談体制やカスハラ被害が発生した場合の相談体制、被害が発生した後はそれ以上被害者にカスハラ対応をさせないなどの体制整備に加え、カスハラ被害を発生させない体制として、カスハラ行為への対応に関するマニュアルの作成や研修を実施するなど、従業員の教育体制の整備等を検討する必要があります。また、かかる体制整備に加え、

企業トップから従業員に対し、カスハラに対する会社の基本方針・基本姿勢を明確に示すとともに、企業としてカスハラから従業員を守るという基本方針・基本姿勢などのメッセージを繰り返し伝えることも重要です。さらに近時、対外的にカスハラ対応の方針を示し、カスハラを行う者にサービスの提供をしないことを明確にする企業もあり、企業として対応を検討する必要があります。

5. おわりに

従前、カスハラについては、現場に任せつきりで担当者がうまく対応すればよいといった発想のもと、企業全体として対応する意識が希薄な面があったことは否めないように思います。しかし、カスハラ被害が深刻化し、厚労省において指針が示されている現在、企業としてカスハラに適切に対応しないことは、非常に大きなリスクであること、を認識すべきであり、従業員だけでなく、企業全体を守るためにも、カスハラ対応を真剣に検討することが求められます。

