

カスタマー・ハラスメント対応における留意点

虎門中央法律事務所
(商工研相談業務委嘱先)
弁護士
荒井隆男

Q

東京都では、令和7年4月から、いわゆるカスタマー・ハラスメント(以下「カスハラ」)の防止に関する施策について定めた条例が施行されると耳にしています。この条例への対応にあたって、事業者が特に留意すべき事項はどのようなものでしょうか。

A

近年社会問題化している、顧客による著しい迷惑行為、いわゆるカスタマー・ハラスメントについて、東京都はその対策を目的とする全国初の条例(以下「都条例」)を令和6年10月4日に制定し(名称は「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」、施行日は附則1項により令和7年4月1日)、これに基づく指針(ガイドライン)を前年12月19日に公表しています。都条例は、事業者に対し、この指針に基づいて、

①カスハラ防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力すること

②事業に関して事業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに事業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申し入れ、その他の必要かつ適切な措置を講ずること

③事業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないよう必要な措置を講ずること

を努力義務として課しています(9条及び14条1項)。

事業者によるカスハラ対応については、既に本誌2023年12月号60頁(有賀隆之「企業におけるカスハラ対応について」)において、その概要を解説しておりますので、本稿においては、

以下、都条例対応に関連して、事業者が特に留意すべき点について解説します。

1. 都内で事業を行わない事業者に対する規制

都条例は、都内で事業を行っている事業者に適用されるものですが、後述するように、都内で事業を行っているか否かにかかわらず、事業者は、その従業員に対する安全配慮義務を負っています。また、カスハラ防止条例については、東京都のみならず他の自治体でも制定の動きがみられるところであり(一例として、北海道でもカスハラ防止条例が令和6年11月26日に制定されており、令和7年4月1日に施行される予定)、さらに、政府としても、カスハラ対策の強化を目的とする労働施策総合推進法の改正案を本年の通常国会に提出する予定でありますので、都内で事業を行わない事業者で

あつてもカスハラ対策に無関心であることは許されない状況にあります。

2. 事業者間取引における加害リスク

カスハラ典型例としては、事業者と消費者との間の取引における、消費者からの悪質クレームが想起されるところですが、カスハラは人と人のコミュニケーションにおいて生じるものである以上、事業者間の取引においても問題となります。例えば、取引先の担当者に不手際があった場合に、その人格を攻撃するような発言を自社の担当者が執拗に繰り返していると、その一連の発言がカスハラに該当することになりかねません。カスハラ被害から従業員を守るという発想と同様に、自社からカスハラ加害者を生まないという発想も重要であり、事業者は、都条例の要請に従い、自らの事業者

（役職員）がカスハラを行わないよう必要な措置を講じることが求められます。具体的な対応策には、カスハラが生じがちと考えられる取引先に対する苦情申し入れ等の際に際するルール整備（例えば、相互監視による抑止効果を期待して、苦情申し入れは複数人で行うようにするなど）や社内研修による意識付けなどが挙げられます。

3. 早期発見の困難性と重要性

カスハラ被害が生じた場合、被害を確認した事業者としては、加害者に対して、是正と再発防止を求めることとなりますが、これに伴い、当該加害者との関係が解消することもあり得ます。加害者が継続的な取引先である場合に以後の取引関係が解消となれば、売上の減少など事業活動に大きな影響を及ぼす場合も想定されます。このような事情から、カスハラ被害に遭った従業員としても、被害の顕在化や被害申告をためらってしまい、そのために被害が長期化、深刻化してしまうことが懸念されます。事業者としては、この点に

留意し、従業員が毅然とカスハラに対応し、萎縮せずに被害申告ができるよう環境整備にも意識的に努めることが求められます。

4. 対策が不十分である場合のリスク

(1) 自社従業員による損害賠償請求

都条例の事業者に対する要請はいずれも努力義務であり、その違反について、都条例によって制裁が課されることはありません。しかし、事業者は、従業員との労働契約に伴い、従業員がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をしなければならず、という安全配慮義務を負っていますので（労働契約法5条）、カスハラ対策が不十分であることによって、従業員に損害が発生した場合には、その従業員から安全配慮義務違反を理由とする損害賠償請求を受けることもあり得ます。

(2) 取引先による使用者責任の追究

また、前述のとおり、カスハラ

は事業者間取引においても問題となり得るところ、自社の役職員が取引先の担当者などに対してカスハラ加害に及んだ場合、その被害者より、加害者となった役職員のみならず、自社までもが使用者責任を理由とする損害賠償請求（民法715条1項本文）を受けるリスクも否めないと考えられます。

(3) 取引継続の障害事由

近年、事業活動のグローバル展開に伴う人権侵害の危険の拡大化、深刻化が問題視されており、政府は、令和4年9月に「責任あるサプライチェーン等における人権尊重のためのガイドライン」を策定・公表しています（その概要については本誌2023年6月号68頁拙稿「ビジネスと人権／人権尊重ガイドラインの概要」もご参照下さい）。同ガイドラインにおける「人権」は「国際的に認められた人権」と定義されており、そこには22年のILO総会における決議によって追加された「安全で健康的な作業環境」といった基本的権利に関する原則も含まれますので、カスハラ被害も

また、パワハラやセクハラなどと同様にビジネスにおける人権侵害の問題と捉えられることとなります。

そして、前記ガイドラインは、事業者に対して人権デューデリジェンスの実施を要請しています。人権デューデリジェンスにおいて、事業者は、自社・グループ会社のみならず、仕入先や販売先といったサプライチェーン上の他の事業者等における人権侵害リスクを特定して防止・軽減することが求められていますので、今後、取引先の事業者から、カスハラ対策を含む自社の人権侵害リスクについて調査される機会も増えていくものと見込まれます。この調査において、カスハラ対策が不十分であると評価されるような場合には、まずは是正を求められることとなりますが、場合によっては、自社の役職員が当該事業者の従業員に対しカスハラ加害に及んだといった事情がなくとも、取引の継続を見送られてしまうという可能性も理論的には否定できないため、この点への留意もまた必要となります。

