

よつば総合法律事務所の 法律広場



【カスタマーハラスメント】

Q ⑤ 最近、お客様から対応できないとお伝えしたにもかかわらず、繰り返し対応するように言われるなど過度な要求をされて、従業員が困ってしまったことがあります。テレビなどでカスタマーハラスメントに関するニュースを目にすることもありますが、企業として何か対策をした方がよいのでしょうか？

A ⑥ お客様からの過剰な要求等が続くと、従業員が疲弊して業務に支障が出るなど、企業にとって大きな影響が生じるおそれがあります。近時では、国において企業にカスハラ対策を義務付ける法律を制定する動きがあり、一部の地方自治体でもカスハラ防止条例が施行されるなど、カスハラ問題は注目を集めています。また、企業においてもカスハラに対する方針を策定・公表するなど、カスハラ対策を実施している企業も増えてきています。

1 カスタマーハラスメントとは

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」をいいます。

例えば、商品・サービスなど企業側に瑕疵・過失が認められないなど顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合はカスハラに該当します。また、要求の内容が妥当であっても、攻撃的な言動や執拗な要求をするなど、手段・態様が社会通念上不相当な場合はカスハラに該当します。

2 カスハラの影響

(1) 従業員への影響

カスハラが従業員に与える影響は深刻です。カスハラは従業員の心身を疲弊させ、人間としての尊厳を深く傷つけます。被害を受けた従業員は、仕事に対するやりがいを見失ったり心身の不調を訴えたりして、休職・退職に追い込まれるおそれがあります。

(2) 企業への影響

従業員が心身を疲弊することで業務に支障をきたすおそれがあります。また、企業がカスハラについて適切な対策を講じていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性があり、実際にカスハラに関して争われた裁判例もあります。従業員を守るのみならず、企業を守るという観点からもカスハラ対策を講じる必要があるといえます。

3 具体的なカスハラへの対策

では、実際にカスハラが起こった場合、どのように対応すれば良いのでしょうか？厚生労働省が公開している

カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを参考に、代表的な類型をご紹介します。

- (1)「長時間にわたって従業員を拘束する、長時間の電話を続ける」行為への対策
対応できない理由を明確に告げた後、一定時間が経過したら退去を求めるか電話を切る。
- (2)「理不尽な要望を繰り返し要求してくる」行為への対策
次回以降は対応できないことを明確に伝える。それでも繰り返し要求がくる場合には、内容を記録し、窓口を一本化して要求を止めるように伝える。
- (3)「大声を出す、侮辱的・人格否定・名誉を棄損する発言をする」行為への対策
周囲の迷惑になるので止めるように告げ、退去を求める。侮辱的・人格否定、名誉を棄損する発言の場合は録音をし、退去を求める。
- (4)「文書等での謝罪や土下座を要求してくる」行為への対策
対応を上位者と交代し、要求には一切応じない。どのような類型のカスハラであっても複数名で対応すること、手に負えない場合は速やかに上位者と交代することが大切です。悪質な場合は、企業が組織として対応をすることも重要です。



弁護士法人よつば総合法律事務所
弁護士 小林義和

4 まとめ

お客様からのクレームは、サービスや商品の改善を検討する良い機会となりえます。一方で、お客様からの行き過ぎたクレームは、就業環境を害するため、厳しく対応しなければなりません。例えば、企業において、カスハラに対する指針を策定・公表することでカスハラから従業員を守るという方針が企業内外に共有されたことによって、従業員は安心して業務を行うことができます。

今後、カスハラに対して毅然とした対応をする企業が増えることが予想されます。顧客対応で悩まれていたり、カスハラ対策をご検討されている場合は、専門家に相談されることも有用です。

(弁護士法人よつば総合法律事務所 弁護士 小林義和)

弁護士法人よつば総合法律事務所では、柏法人会の会員の皆様を対象とした無料相談を行っております。ご相談の際は柏法人会又は当事務所まで直接ご連絡下さい。(当事務所に直接のご連絡の際は、柏法人会会員である旨をお伝え下さい。)

弁護士法人よつば総合法律事務所

柏市柏 1-5-10 水戸屋吉番館ビル 4階

TEL 04 - 7168 - 2300 (電話受付時間平日 9時から 18時)

事務所HP <http://www.yotsubasougou.jp/>

代表社員弁護士 大澤一郎