

カスハラ(カスタマーハラスメント)を受けたら

・顧客等からの悪質なクレームや過激な要求について、企業や被害者(従業員等)はどう対応すればよいか。

基本のきほん

◎カスタマーハラスメント対策の法制化

令和8年10月1日より、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)について、労働施策総合推進法(以下「法」という。)の改正により、職場におけるカスハラを防止するために、雇用管理上必要な措置を講ずることが事業主に義務化されました(法第33条)。

◎職場におけるカスハラとは (法第33条第1項・令和8年10月1日施行)

職場において行われる

- ①「顧客等」の言動であって、
- ② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして「社会通念上許容される範囲を超えたもの」により、
- ③ 「労働者の就業環境が害される」ものであり、①から③までの要素を全て満たすもの

※1:顧客等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではありません。客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申し入れであり、職場におけるカスハラには当たりません。

※2:障害者から労働者に対し、障害者差別解消法で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスハラには当たりません。

同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について、必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要です。

※3:店舗及び施設等、対面で行われるもののみならず、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

●「顧客等」とは

顧客、取引の相手方、施設(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等)の利用者、その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者(今後商品の購入やサービスの利用、取引等をする可能性がある者を含む)

【例】

事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者、事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者、取引先の担当者、企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者、施設・サービスの利用者及びその家族、施設の近隣住民 など

●「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

この判断に当たっては、様々な要素(当該言動の目的、言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者との関係性等)を総合的に考慮することが適当です。また、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得ること、事業主又は労働者側の不適切な対応が当該言動の原因や

背景となっている場合があることにも留意が必要です。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの例】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求 など

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの例】

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁) など

●「労働者の就業環境が害される」とは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること。

◎事業主が講ずべき雇用管理上の措置の内容

(法第33条第1項・カスハラ指針)

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。

(1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発する。

- カスハラの内容、及びあらかじめ定めたカスハラへの対処の内容を、管理監督者を含む労働者に周知する。

【対処の内容の例】可能な限り労働者を一人に対処させない、必要に応じ当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること、労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返し要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること など

(2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する。
- 相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする。

(3) 事後の迅速かつ適切な対応

- 事実関係を迅速かつ正確に確認する。
- 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行う。
- 再発防止に向けた措置を講ずる。

(4) 対応の実効性を確保するために必要な抑止のための措置

- 特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する。

【対処の例】犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること、行為者に対して警告文を発出すること、行為者に商品の販売・サービスの提供をしないこと など

(5) そのほか併せて講ずべき措置

- 相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する。
- 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する。

◎他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力の努力義務(法第33条第3項・令和8年10月1日施行)

事業主は、他の事業主の雇用する労働者に対するカスハラに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めなければなりません。また、事実関係の確認等に協力した労働者に対して、解雇その他の不利益な取扱いをしない旨を定め労働者に周知・啓発することが望ましいです。

◎カスハラに起因する問題に関し、カスハラ防止措置に加え、事業主が行うことが望ましい取組(カスハラ指針)

- (1) カスハラの原因や背景となる要因を解消するための取組(労働者が自社の商品やサービスをよく理解し、顧客等への対応力の向上を図るための研修等、労働者が顧客等への理解を深めるために必要な取組)
- (2) 労働者や労働組合等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること
- (3) 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(厚生労働省のウェブページでは、業種別の「マニュアル」や「ガイドライン」を公表しているので、参考にしてください。)
- (4) 他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラを行ってはならない旨の方針を示すこと

◎自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組(カスハラ指針)

※例えば小売店において、商品のメーカーに雇用されている労働者(当該小売店に雇用されている労働者ではない)が商品販売のために勤務している場合などが該当します。

- カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針の明確化等を行う際に、職場における当該事業主が雇用する労働者以外の者(他の事業主が雇用する労働者、個人事業主等)に対する顧客等の言動についても、同様の方針を併せて示すこと
- これらの者からカスハラに類すると考えられる相談があった場合には、その内容も踏まえ、必要に応じて適切な対応を行うように努めること

◎カスハラの法的責任

●事業主が問われる法的責任

事業主が適切な対応をしていない場合、次のような法的責任を問われることがあります。

- 使用者の不法行為による損害賠償責任(民法第709条)
- 使用者等の責任(民法第715条)
- 債務不履行責任(安全配慮義務違反)(労働契約法第5条、民法第415条)

●行為者(顧客等)が問われる法的責任

- ①行為者(顧客等)の不法行為によって従業員や企業に発生した損害については、責任を負うことになります(民法第709条)。
- ②内容によっては、以下の犯罪が成立する可能性があります。傷害罪(刑法第204条)、暴行罪(刑法第208条)、脅迫罪(刑法第222条)、侮辱罪(刑法第231条)、不退去罪(刑法第130条)等

◆ こんな対処法があります！

◎カスハラに発展させないためのステップ

(厚生労働省作成「カスタマーハラスメント対策リーフレットより」)

【ステップ1】対象を明確にして謝罪する

- ・対象を明確にした上で(例：不快感を抱かせたことに対して)

限定的に謝罪する。

- ・正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で非があったと判断したときには、過失の程度に応じた謝罪をする。

【ステップ2】状況を正確に把握する

- ・顧客等が主張する内容を正確に把握する。反論はせず、まずはひと通り事情を確認する。
- ・不明確な点や不足情報があれば追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供する。

【ステップ3】現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報提供する

- ・顧客等から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有する。
- ・正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ事実関係を時系列で整理して報告する。

◎被害者(従業員等)のカスハラ対処法

①まず、自身の安全と健康の確保

被害者である従業員が、心身に不調がある場合、専門医(精神科医等)に状況を説明して診断を受け、診療の内容によっては診断書を企業に提出し、企業に病気休暇等の制度があれば、こうした制度の利用の承認を得ることも考えられます。

②会社の上司や社内相談窓口、行政機関等へ相談

●カスハラの証拠の確保

カスハラの状況、いつ、誰が(行為者)、どのように行った(内容・発言)のかを記録し、会社や上司等の対応、その場に居合わせた人などを詳細に記録しておきます。場合によっては、録音等で記録しておきます。

●上司等の管理監督者や社内相談窓口へ相談

まずは直接の上司等に相談し、対応してもらえない場合には、上司等を監督する立場にある管理監督者や社内相談窓口にご相談して、カスハラ対策の改善を求めます。

●相談しても改善がなされない場合は行政機関に相談

県の労働センターでは、ハラスメントに関する相談をお受けしています。会社との話し合いの仲立ちとして「あっせん指導」を行う場合もあります。

厚生労働省の都道府県労働局は、カスハラ防止措置義務違反について「助言、指導又は勧告」、「調停」を行います。

●労働組合へ相談

労働組合に企業のカスハラ対策の改善のための対応を求めて交渉してもらうのも一つの方法です。

③犯罪に該当する場合は警察に相談

顧客等からのカスハラの内容が暴行罪等の犯罪に該当する場合は、最寄りの警察署に相談しましょう。

④カスハラが原因で精神疾患になった場合は労災申請

令和5年9月1日から、精神障害の労災認定基準の具体的な出来事にカスハラが追加されました(「心理的負荷による精神障害の認定基準について」(令和5年9月改正))。労災申請を行いたい場合は労働基準監督署に相談しましょう。(労災について詳細は、ノウハウ集No.33参照)

⑤弁護士による交渉や裁判等を行う

弁護士に交渉を依頼することも考えられます。最終的には労働審判や裁判を行う方法もあります。カスハラの行為者を対象とするのか、会社の責任を問うのか、弁護士とよく相談をして決めることが大切です。