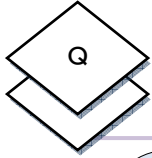




労働相談Q & Aで解決！

カスハラ



従業員が取引先から著しい迷惑行為を受けています。いわゆるカスハラと思われるのですが、どのような対応をすればよいのでしょうか。

A カスタマーハラスメントが実際に起こった場合は、事実関係の正確な確認と事案への対応が必要です。被害を受けた従業員への配慮や再発防止のための取組も欠かせません。

また、カスタマーハラスメントを事前に想定して、基本方針の明確化及び周知、従業員のための相談対応体制の整備、対応方法・手順の策定、従業員への教育・研修の実施等にあらかじめ取り組みましょう。

解説はこちら

- カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先など（以下「顧客等」）からのクレーム全てを指すものではありません。顧客等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレームもあります。不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントからは従業員を守る対応が求められます。
- カスタマーハラスメントは、パワーハラスメント等のように法律で企業に防止措置が義務づけられているわけではありませんが、パワハラ指針（令和2年1月15日厚生労働省告示第5号）でカスタマーハラスメントについても、適切に対応できるような取組を行うことが望ましいとされており、そもそも企業には従業員の安全に配慮する義務があります（労働契約法第5条）。
- 事案によっては、労働災害と認定される場合もあります。
- 企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントは明確に定義づけされていませんが、企業の現場においては「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」と考えられています。
- 顧客等への行為への対応方法は、企業ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している企業もあれば、顧客第一主義の中で「お客様が納得いくまで対応する」との基準を設けている企業もあるようです。各社であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一し

て現場と共有しておくことが重要です。一つの尺度としては、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点で判断することが考えられます。

どうすれば？

- 厚生労働省は、企業のカスタマーハラスメント対策を進めるため、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成しています。マニュアルには、学識経験者等の議論や顧客と接することが多い企業へのヒアリングを踏まえ、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の対応など、カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みが記載されています。このマニュアル等を参考に、自社のカスタマーハラスメント対策を検討しましょう。
- ハラスメント対策の総合情報が掲載されている「あかるい職場応援団」（厚生労働省）も参考になります。

[あかるい職場応援団・職場のハラスメント\(パワハラ、セクハラ、マタハラ\)の予防・解決に向けたポータルサイト・\(mhlw.go.jp\)](https://www.mhlw.go.jp)

お問い合わせ

- 山梨県労働委員会事務局
〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1 山梨県庁北別館3階
電 話 055 (223) 1827
相談時間 8:30~17:00 (土・日・祝日・年末年始を除く)
URL <https://www.yamanashi.lg.jp/roudou-iin/>
- ◎ 山梨労働局総合労働相談コーナー
山梨労働局雇用環境・均等室内
電 話 055 (225) 2851