

悪質クレーマーから
社員を守れ!

いますぐ検討すべき 「会社のカスハラ対策」 教えます

STOP!



弁護士 野村 彩

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題となっています。カスハラは顧客からの過度な迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）を指しますが、放置しておくとは職場のモラル低下や最悪の場合は社員の休職・退職につながりかねません。そのため国も、各企業にカスハラ対策を義務付ける改正法の年内施行を目指す意向と伝えられています。ここでは会社としていますぐ検討すべき「カスハラ対策」をアドバイスします。

近年、「カスタマーハラスメント」（以下、「カスハラ」といいます）が、企業の規模や業種を問わず、深刻な社会問題となっています。厚生労働省が令和6年3月に公表した最新の「職場のハラスメントに関する実態調査」（以下、「厚労省調査」といいます）によれば、過去3年間に勤務先で顧客などからの

著しい迷惑行為（カスハラ）を経験した労働者は10・8%にのぼることが明らかになりました。これは、およそ10人に1人が被害に遭っている計算であり、カスハラが決して一部の特殊な問題ではなく、多くの働く人にとって身近な脅威となっている現実を浮き彫りにしています。

この深刻な状況を受け、国もついに動き出しました。今年の6月に労働施策総合推進法を改正する法律が国会で可決・成立し、カスハラについて、企業に対応義務が課されることになりました。これまでも、労働施策総合推進法の指針レベルでは、カスハラに対する企業の対応を努力義務として定めていましたが、この度の法改正によって、「努力義務」が「義務」に格上げされたということになります。

本稿では、従業員の働く環境を守るために日々奮闘されている皆さんに向けて、会社としていさぐ検討するべ

き「カスハラ対策」の具体的なポイントを解説します。

「カスハラ」と正当なクレームの違いとは？

「お客様からの厳しいご意見も、カスハラになってしまふのでしょうか？」。実務の現場では、このような疑問をよく耳にします。もちろん、商品やサービスに対する正当なご意見や貴重な声であり、真摯に受け止めるべきです。では、「正当なクレーム」と「カスハラ」は、どこで線引きされるのでしょうか。

まず、法令類は「カスハラ」をどのようにに定義しているかを見てみましょう（やや退屈ですが少しだけお付き合いください）。前述の労働施策総合推進法では「職場において行なわれる顧

客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行なう事業に関係を有する者の言動であつて、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当該労働者の就業環境が害されること」と定義しています（改正後の33条）。

他方で、全国で初めてカスハラ防止条例を施行した自治体の一つである東京都は、カスハラを「顧客等から就業者に対し、その業務に関して行なわれる著しい迷惑行為であつて、就業環境を害するもの」としています。

また、厚生労働省では令和4年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成・公表していますが、その中では「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当なものであって、当該手段・