

労務 Q&A

第288回

カスハラが問題になっているが会社に必要な対策は

最近、カスタマーハラスメント(カスハラ)の問題がよく話題になっていますが、会社としてはどのような対策が必要なのでしょうか。

Q

A 特に重要なのは被害を受けた労働者への配慮

【解説】このところ社会問題にもなっているカスハラは、パワーハラスメント(パワハラ)と違い、必ずしも直接的な法的防止義務が事業主に課せられているわけではありませんが、対応を誤るといろいろ難しい問題が生じますので、十分注意する必要があります。

令和元年の労働施策総合推進法の改正により、職場のパワハラ防止措置が事業主の義務となり、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき

措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)が示されましたが、この中で、カスハラについても、顧客等から労働者が受けた暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関し、事業主は相談に応じ、適切に対応するための体制を整備することが望ましいとする旨が定められました。これを受け、厚労省は令和4年、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成、公表しました。

それによると、カスハラは「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ること、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されていますが、要するに、顧客等による不当・悪質で執拗なクレームのことであり、この「顧客等」には「取引先」も含まれます。そして、クレームがカスハラに当たるとどうかを判断するため、①顧客等の要求内容に妥当性があるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし相当か——の二つの基準を掲げています。また、カスハラに対応するため事前の対策として、①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、②労働者のための相談対応体制の整備、③対応方法、手順の策定、④社内対応ルールの労働者への教育・研修の実施——を求めています。相談

対応体制の整備にあたっては、相談対応者を決めておくこと、相談窓口を設け周知すること、相談対応者は相談の内容や状況に応じて適切に対応することなどが大切だとされています。

あわせて、カスハラ対策では特に、被害を受けた労働者への配慮が重要です。なぜならば、事業主は労働契約法第5条により、労働者を健康で安全に働かせるべき安全配慮義務を負っており、これを怠れば、労働者が顧客対応による過重負担のため健康を損ねた場合には、損害賠償責任を追及されることになりかねません。特に、厚労省は昨年、精神障害の労災認定基準を見直し、業務による心理的負荷評価表に具体的な出来事としてカスハラを追加しています。先日の報道では、カスハラによる労災認定は昨年度すでに52件に上ったといわれています。労災認定は事業主の責任が明らかだということから、損害賠償請求に結び付きやすいので要注意です。

また、カスハラは、傷害罪、脅迫罪、強要罪、名誉毀損罪、侮辱罪、業務妨害罪などの刑法や軽犯罪法に抵触する可能性があるため、悪質な事案の場合は警察に相談することも必要です。よくある執拗な土下座の強要などは強要罪(刑法第223条)に該当する場合がありますので、労働者を守るためにも毅然とした対応が求められるでしょう。