

法律による規制新設

社会保険労務士法人
ふくる
発行責任者
高橋寿夫

特 集
カスタマーハラスメント

一の職場において、顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他の当該事業主が行う事業に關係を有する者は、労働者の就業環境を害する自らの言動に對する関心と理解を深めると共に、当該労働者の就業環境を害する

と、これをさらに要約します

お客様等（顧客等の有関係者）は、従業員に対する自分の言動を認識し、従業員の就業意欲等を阻害することのないよう、努めなければならない。」ということになります。

罰則の無い努力義務に止まるものではありませんが、今後はこうしたハラスメントを受ける者にとっては反論のできる法的根拠を手に入れたことになります。

適用される刑法上の罪

カスハラ^①の程度により刑に抵触する可能性のある罪は次のとおりです。

・信用毀損罪

ウソのうわさを流し、
社や人の社会的信頼を低
下させた場合

・名誉毀損罪
SNS等に会社を特定

求められる事業主の対策

お客様等からの問題行動（カスハラ）に対する対策をどうしたら良いのか。研修会やネットなどで種々学習されているとは思われますが、それらをまとめるとして以下のようなことが例として挙げられます。

会社として社内ルールを作成する。顧客対応は現場任せにせず、事例ごとの判断基準と対応手順を明文化し、従業員の安全と尊厳を守り、悪質な言動には組織として対応すること。具体的にかスハラとなる行為は次が挙げられます。暴言・侮辱・威嚇・差別発言、長時間の拘束、下座などの過度な謝罪要求、過大な補償要求、脅し、暴力、従業員の個人情報を探る行為など。こうしたカスハラを受けた場合、担当者一人で抱え込まず、上司や責任者へ

罪
できるような状態で
著しく信用を低下
せる書き込みをした

- ・偽計業務妨害罪

ウソのうさを流すな
として業務を妨害する恐

・威力業務妨害罪

店内等で威嚇や暴れた
りしてその場にいる人に
迷惑をかけた場合

引き継ぐことを原則にします。必要に応じて、応対内容の録音(画)、応対時間の区切り、複数人での対応、記録の保存、退店・退去の要請、警察への相談などの流れを決めます。

談でできる窓口を設けます。事後の休憩、配置替え、心理的なフォローをも行えば、実効性が上がります。但し、事案によっては正當な苦情もあります。これについては丁寧に対応しなければなりません。不備について的事実に基づく改善や説明を求めること自体はカスハラではありません。

お客様等への広報

社内においていくらかスハラ対策のルールを定めても、カスハラとなる具体例をお客様等知ってもらわれないことには意味がありません。広報等において周知させることや目立つところにポスターを掲示するなどと求められます。

i (編集者の注) ……
 今回の事務所ニュースにては、ことの性質上、ニュースではない発行人による助言記事も掲載しました。諒解を願います。

○ 現場の声 ○

一般社団法人しのめ

看護師 高橋利果

看護する側も黙っていな
いで言うべきことは言う
ことが必要だと思います
ね。ケアを受ける側にもた
だ甘えるのでは無く、厳し
さや自立性を求めている
と思うんです。

自分ができるとは誰かがやりたいし、やっていき
たい。でも障害や病気があ
ると、それができなくて、
人に助けをもらうことを受
け入れざるを得ない。そこ
に提供する側がやつてあげ
ると、という姿勢が強く出ち
やうと、相手は不快に思っ
て苦情を言いたくならない
ごくごく当たり前。乱暴で
はないよ、そんなつもりで
おむつ交換したんじゃない
よ、と話し合えば何もこ
んなルールとか法律はいら
ないと思うんですよ。

そこに、それカスハラで
すよって言うとか、ことが太
きくなる。人間くささが無
くなり、対立と分断が深
まる。今の世の中話し合う
社会じゃないですもんね。
全部メールだとか、相談し
ないでAIでしょ。

人と人が向き合う社会
じゃなくなってるからこう
いうことになってるんだな
って。ホント悲しいですね。

流れは流れ。今後仕事が
やりづらくならなければい
いんですが。（聞き取り）