

世の中で話題になっているニュース等について知り、考えるためのヒントを得られるような資料情報をご紹介します。

# カスタマーハラスメント

最近の新聞記事から

・「客による 従業員への暴言や理不尽な要求 カスハラ 深刻化」

(2022年11月18日 読売新聞 朝刊 p21)

・「カスハラ対策、急ぐ企業 任天堂、修理規定に明記」

(2022年10月19日 産経新聞 大阪朝刊 p3)

・「「カスハラ」被害後絶たず、コロナ禍、2割超が「増えた」国は対策マニュアル」

(2023年2月21日 日本経済新聞 朝刊 p42)

カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）とは、「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」と定義されています（厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』）。カスハラは、パワハラ、セクハラに続いて相談件数が多く、近年増加傾向にあります。2022年4月からパワハラ防止措置が全事業主に義務化され、カスハラについても、各企業や自治体に対し、「望ましい取組」として対策が求められています。カスハラ対応に役立つ資料を紹介します。

| 書名・記事名・サイト名   | 出版情報等   |
|---|---|
| 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）  | 厚生労働省 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Web 情報</span><br><a href="https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000584512.pdf">https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000584512.pdf</a> |
| いわゆる「パワハラ防止指針」。顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮のための取組を行うことが望ましい旨、また被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められている。 |   |
| カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題  | 原昌登『成蹊法学』（第97号 2022.12） <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Web 情報</span><br>p223-239 <a href="http://hdl.handle.net/10928/1560">http://hdl.handle.net/10928/1560</a>                |
| カスハラに関連する法律・指針等の内容や裁判例を紹介し、法的な論点を整理した上で、企業等は、安全配慮義務の一環として、具体的なカスハラ対応を行うことが求められると指摘している。   |   |

## 【企業向け】

|   |   |
|---|---|
| 職場におけるハラスメントの防止のために（セクシュアルハラスメント／妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント／パワーハラスメント）   | 厚生労働省 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Web 情報</span><br><a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html</a> |
| 「顧客等からの著しい迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント）」の項目に、「 <a href="#">カスタマーハラスメント対策企業マニュアル</a> 」、リーフレットやポスター、研修動画が公開されている。マニュアルでは、企業等が悩む顧客等からの行為やカスハラ判断基準を整理し、具体的なカスハラ対策を提示している。 |   |

|   |  |
|---|--|
| <b>職場のハラスメントに関する実態調査について</b>  | 厚生労働省 <span style="float: right;">Web 情報</span><br><a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000165756.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000165756.html</a>   |
| 令和2年度の調査では、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合をみると、顧客等からの著しい迷惑行為は、19.5%であり、パワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）に続いて多く、増加傾向にあった。 |  |
| <b>悪質クレーム啓発動画</b><br>1「そのクレームは、もはや犯罪かも知れない」<br>2「僕にも家族がいて、人生があります。」                                   | 全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟<br><a href="https://uazensen.jp/2019/06/26/49689/">https://uazensen.jp/2019/06/26/49689/</a> <span style="float: right;">Web 情報</span><br><a href="https://uazensen.jp/2019/09/24/49382/">https://uazensen.jp/2019/09/24/49382/</a> |
| 実際の従業員の体験を基に、消費者から悪質なクレームを受けている場面を再現している。   |  |
| <b>カスハラ モンスター化する「お客様」たち</b>   | NHK「クローズアップ現代+」取材班編著 文藝春秋<br>2019 東部：6733/33 <span style="float: right;">図書</span>   |
| カスハラ被害を受けた側からの事例を紹介するだけでなく、元クレーマーへのインタビューから、どうすれば人は悪質なクレーマーにならないかを分析している。                             |  |

### 【自治体向け】

|   |   |
|---|---|
| <b>カスタマーハラスメントのない良好な職場をめざして カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル 2023年2月</b>   | 全日本自治団体労働組合総合労働局 <span style="float: right;">Web 情報</span><br><a href="https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2023-cushara-manual.pdf">https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2023-cushara-manual.pdf</a> |
| パワハラ指針や自治体の不当要求行為対応マニュアル等を参考に、カスハラの実態や分類、対策についてまとめられている。巻末に対策を実施するためのチェックリストが付いている。                   |   |
| <b>「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」報告書 2020年10月実施</b>  | 全日本自治団体労働組合 <span style="float: right;">Web 情報</span><br><a href="https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2021cushara_report.pdf">https://www.jichiro.gr.jp/doc/pawahara/2021cushara_report.pdf</a>        |
| 16県本部の自治体職場、病院、公共交通、年金事務所等の組合員を対象に実施した、住民による迷惑行為や悪質クレームの対応状況、現状の対策や今後取り組むべき対策についての調査結果を分析している。        |   |
| <b>事例でわかる自治体のための組織で取り組むハードクレーム対応 [正]・[続]</b>  | 横山雅文著 第一法規 [正] 2020 [続] 2022 <span style="float: right;">図書</span><br>中央：[正] 3185/92 [続] 中央：3185/92/2   |
| 正編は、ハードクレーム対応の考え方を提示し、適切な初期対応や交渉の打ち切り方を紹介している。続編は、新型コロナや災害対応等の事例について、想定問答を紹介し、対応のポイントを解説している。         |   |
| <b>特集：“カスハラ”に負けない！強くしなやかな職場づくり</b>  | 『ガバナンス』（第284号 2022.12） <span style="float: right;">雑誌</span><br>p41-50 西部   |
| p42-44「カスタマーハラスメント問題と自治体の組織づくり」では、対策の方向性として、最初の段階に現状把握があり、次に、被害者の保護・救済、カスハラの発生を予防するための職場環境づくり等を挙げている。 |   |
| <b>自治体における不当要求行為とカスタマーハラスメントへの対策</b>  | 山谷清秀『青森中央学院大学研究紀要』 <span style="float: right;">Web 情報</span><br>（第35号 2022.3）p95-114<br><a href="http://id.nii.ac.jp/1583/00000227/">http://id.nii.ac.jp/1583/00000227/</a>                               |
| 全国の自治体における不当要求行為等対策の条例、要綱、規程等の制定状況と傾向を整理した上で、3つの自治体の不当要求行為等対策の運用事例を紹介している。                            |   |