



カスタマーハラスメント対策について

顧客が従業員に威圧的な言動や、理不尽な要求を突きつける「カスタマーハラスメント」は今や深刻な社会問題となっています。

さらに、昨今ではコロナ禍によって人々は疲弊し、ますますエスカレートしているとも言われています。

特に私たちサービス・ツーリズム産業で働くものは、多かれ少なかれ、日々カスタマーハラスメントに直面しています。また、例えばクレームについても、「悪質なクレーム」と「正当なクレーム」があるなど、対応についても非常に難しい判断が求められます。

しかしながら、労働組合としても、会社としても、働くものが理不尽な要求や暴言などに対して我慢を続けるようなことは、あってはならないはずです。

労働組合として、**組合員がカスタマーハラスメントに関する相談もできる体制を構築**しておきましょう。

1. カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、従業員などがカスタマー（顧客・取引先）から受ける嫌がらせや、過度なクレームのことを指します。近年は、度を越した悪質なクレームや、不当な要求をする「困ったお客さま」が問題視されています。

これまでも行き過ぎた要求を繰り返す「困ったお客さま」はいましたが、特に私たちサービス業に従事する者は立場が弱く、結果として対応した従業員などのスキル不足・経験不足として謝罪し、お引き取りいただくケースもありました。一方、対応した従業員が精神的なダメージを受けるケースも少なくなく、国は対応に向けて動き出しています。



2. 国や厚生労働省の取り組みと今後の動向

2020年6月1日から労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が施行されました。（中小企業は2022年6月1日）また、法改正にともない、厚生労働省はいわゆるパワハラ指針も公表し、カスタマーハラスメントについても規定しています。

一方、指針には雇用主にカスタマーハラスメントのマニュアルの策定や研修を求めています。しかし、「抽象的で分かりにくい」と、具体的な基準や対応方法を求める声も強く、厚生労働省は2021年度に、企業向けの対応マニュアルを策定する方針を決めました。以下はパワハラ指針のカスタマーハラスメントに関する箇所の抜粋です。



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（パワハラ指針）

厚生労働省告示第五号労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和四十一年法律第百三十二号）第三十条の二第三項の規定に基づき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を次のように定め女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第二十四号）の施行の日（令和二年六月一日）から適用することとしたので同条第五項の規定に基づき告示する。

令和二年一月十五日 厚生労働大臣 加藤勝信

1 はじめに

この指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。以下「法」という。）第30条の2第1項及び第2項に規定する事業主が職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、その雇用する労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるパワーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

中略

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや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）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、（1）及び（2）の取組を行うことが望ましい。また、（3）のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

（1）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として（2）イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

（2）被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。（被害者への配慮のための取組例）事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人に対応させない等の取組を行うこと。

後略