

第14回セミナー

カスハラ対策について

法律事務所ASCOPE
弁護士 川島 孝紀

【本日のセミナーの目次】

- 1 カスハラとは何か
- 2 何故カスハラ対策が必要か
- 3 カスハラ対策として何が必要か
- 4 まとめ

【本日のセミナーの目次】

- 1 カスハラとは何か
- 2 何故カスハラ対策が必要か
- 3 カスハラ対策として何が必要か
- 4 まとめ

カスハラの定義

●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（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」より。）

→ 該当性の判断は容易ではない。



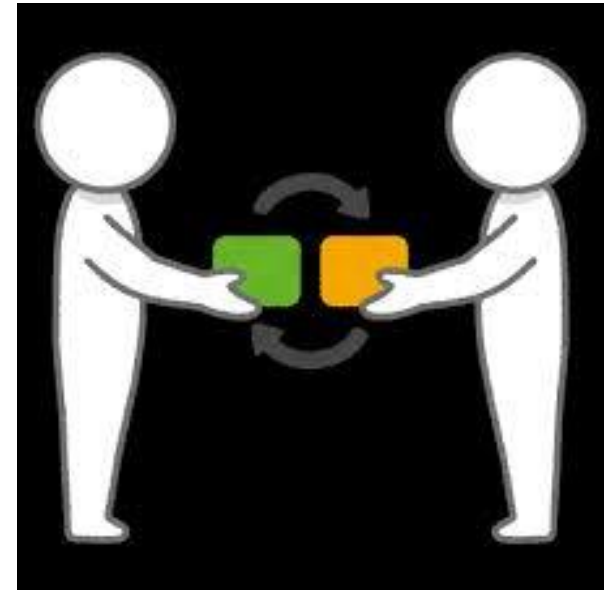
カスハラ判断基準

① 要求内容に妥当性はあるか

事実関係、因果関係を確認し、事業主に過失がないか又は根拠のある要求がなされているかを確認し、主張の妥当性を確認する。

例えば、問題のない商品を提供した場合の返品・交換の要求については妥当性がないといえる。

→ クレームとの区別が重要である。



カスハラの判断基準

②手段・態様が相当か

例えば、長時間に及ぶクレームは業務遂行に支障が生じるため、社会通念上相当とはいえない。

また、その言動が暴力的・威圧的・拘束的・差別的・性的である場合についても社会通念上不相当である。

→ 妥当な要求でも態様によってはカスハラとなる。



カスハラ対応時の注意点

①対象を明確にした謝罪

事実関係が正確に把握できていない段階では「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。」といった不快感を抱かせたことについて謝罪し、企業として非を認めるような発言については、事実確認、社内での判断の後、過失の程度に応じたものとすべきです。

→ 安易な謝罪が後に足を引っ張ることがある。



カスハラ対応時の注意点

②状況の正確な把握

まずは当該顧客と継続して連絡が取れるように、顧客の氏名、住所、連絡先等を確認します。顧客からのヒアリング時には発言を遮ったり反論することは避け、一通り事情を確認し、落ち着かせることが重要です。

カスハラが疑われる場合、別室に移動してもらい、二人以上で対応する（＝時間・人・場所を変えて対応する。）、録音・録画の実施も検討する

→ 落ち着いた対応と対応状況の証拠化が重要。



カスハラ対応時の注意点

③情報共有

確認した情報を現場監督者や相談窓口に共有する。顧客の要望に加えて、事実関係を時系列で整理して報告することが重要である。

→ 速やかに会社全体で対応する。



ケーススタディ 1：飲食業

●健康被害の訴え

治療費の負担や代金の返金要求が想定されるが、初回の受診料に関しては料理に問題があるか否かを調査するためとして、領収書と診断書の提出を条件として負担するという旨を約束し、受診自体拒否するようであれば治療費の負担を拒絶することも考えられる。

代金については、本来は調査の上で返金の必要性を検討すべきであるが、個々の事案について調査を行い責任の有無を判断することのコストと、返金対応を行うことのコストとを比較し、返金を先行させるのか方針を決定する。

→ 料理に問題があったかもしれないという説明は避ける。



ケーススタディ 2：介護業

●利用者側からの暴言等

利用者側（親族を含む。）からの暴言やスタッフの指示に従ってもらえない等、サービスを妨害されサービス提供の継続が困難となったような場合、まずは介護記録やケアマネジャー、関係行政機関等から情報を収集し、スタッフの落ち度の有無を確認する。

落ち度が認められない場合、ケアマネジャーや行政機関等からカスハラに当たることを指摘・説明してもらうことも検討する。それでも止まない場合、利用停止をせざるを得ないが、言動についての記録を残しておくことが重要である。

→ 事前の調査や準備がより重要になる。



【本日のセミナーの目次】

- 1 カスハラとは何か
- 2 何故カスハラ対策が必要か
- 3 カスハラ対策として何が必要か
- 4 まとめ

カスハラ対策の義務化

●経済財政運営と改革の基本方針2024

従前、カスハラ対策については、努力目標程度の位置づけであったが、令和6年6月、いわゆる骨太方針2024において「カスタマーハラスメントを含む職場におけるハラスメントについて、法的措置も視野に入れ、対策を強化する。」の一文が加えられた。

→ 将来的にカスハラ対策が会社の義務となる。



カスハラ防止条例

●東京都カスハラ防止条例

東京都は、令和6年10月4日、全都道府県で初となる顧客による著しい迷惑行為の防止を目的とした「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を可決・成立させ、令和7年4月1日が施行日とした。事業主に対する罰則を科すようなものではないものの、カスハラの定義、カスハラの禁止と顧客等への配慮、事業者の責務・努力義務について規定されており、今後ガイドラインも作成される見通しである。



→ カスハラ対策への注目度はより高まっている。

カスハラと労災の関係

●カスハラの労災認定基準への追加

令和5年9月1日、心理的負荷による精神障害の労災認定基準についての改正が行われ、特別な出来事以外の具体的出来事として「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」が追加され、心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であっても、会社が迷惑行為適切な対応をせず、改善がなされなかった場合には「強」と判断され、直ちに要件の一つが満たされる。

→ カスハラ対策が会社のリスク低減につながる。



精神障害の労災認定基準

①対象となる精神障害の発病

認定基準の対象となる精神障害は、疾病及び関連保健問題の国際統計分類第10回改訂版（ICD-10）第Ⅴ章「精神及び行動の障害」に分類される精神障害であって、認知症や頭部外傷などによる障害（F0）及びアルコールや薬物による障害（F1）は除外される。

→ うつ病、適応障害などが代表的な障害である。



精神障害の労災認定基準

②業務による強い精神的負荷

発病前おおむね6か月の間に起きた業務による出来事について、厚労省の定める別表「業務による心理的負荷評価表」により「強」と評価されることが必要である。生死にかかわる、極度の苦痛を伴う又は永久労働不能となる後遺障害を残す業務上の病気やケガをしたといった特別な出来事については直ちに心理的負荷が「強」と評価され、カスハラについては、それ以外の出来事の一つとして総合的な評価の対象とされている。



→ カスハラはこの要件において考慮される。

精神障害の労災認定基準

③業務以外の負荷や個体側要因

配偶者、子供、親又は兄弟姉妹の死亡といった業務以外の心理的負荷や既往歴やアルコール依存状況といった個体側要因がある場合については、その強度に応じて発病の原因が慎重に判断される。

→ 個人的事情により労災認定されないことがある。



【本日のセミナーの目次】

- 1 カスハラとは何か
- 2 何故カスハラ対策が必要か
- 3 カスハラ対策として何が必要か
- 4 まとめ

厚労省が公開するマニュアル

●カスハラ対策企業マニュアル

厚労省ホームページにおいて「マニュアル」が公開されているが、モデル就業規則のように、そのまま事業主が流用することを想定した資料というよりも、カスハラ対策についての会社向けの啓発資料という性質が強い。

→ 会社ごとにマニュアルを作成する必要がある。



出典：厚生労働省ホームページ
(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)

各業態に応じたマニュアルの作成

●ホテル・旅館

「宿泊しようとする者が、営業者に対し、その実施に伴う負担が過重であって他の宿泊者に対する宿泊に関するサービスの提供を著しく阻害するおそれのある要求として厚生労働省令で定めるものを繰り返したとき」（旅館業法5条1項3号）として、「内容の実現が容易でない事項の要求」や「従業者の心身に負担を与える言動.....を交えた要求であつて、当該要求をした者の接遇に通常必要とされる以上の労力を要することとなるもの」（同施行規則5条の6）、すなわちカスハラがあった場合には宿泊を拒むことができる。



→ サービスを提供しないという対応もあり得る。

各業態に応じたマニュアルの作成

●病院・クリニック

「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」（医師法19条1項）

として、いわゆる応招義務が定められており、①緊急対応が必要か
②クリニックの診療時間内・医師の勤務時間内であるか、といった観点から、なお診療の提供が必要か検討する必要がある。

→ 対策が他の法令等に抵触しないか注意が必要。



対応方法、手順の決定

●相談窓口の設置

顧客等からの犯罪行為等により、法的な手続や警察や弁護士等専門家との連携が必要な場合など、現場対応だけでは解決できないケースもあるため、現場対応後の一次的な報告先を予め定めておくことで、速やかな社内での情報共有が可能となる。

また、相談窓口を通じてカスハラ被害にあった従業員への配慮措置を行うことも重要である。

→ 現場の従業員等に対応を押し付けない。



従業員等への周知・啓発

●社内対応ルールの教育・研修

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるよう日頃からの教育・研修が重要である。また、会社としてのカスタマに対する姿勢を見せるという意義もある。

→ 策定したマニュアル等を生かす下地を作る。



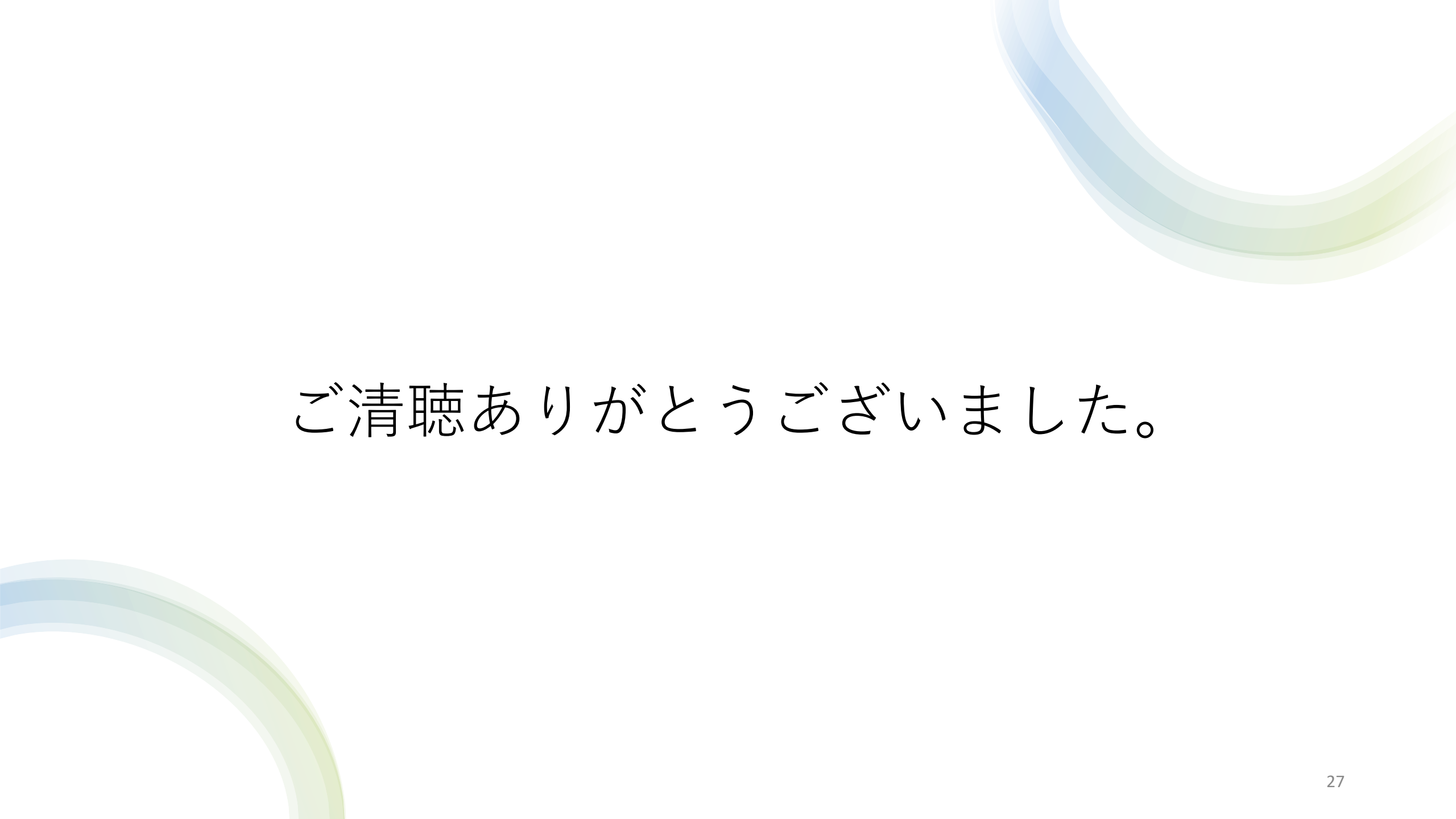
【本日のセミナーの目次】

- 1 カスハラとは何か
- 2 何故カスハラ対策が必要か
- 3 カスハラ対策として何が必要か
- 4 まとめ

まとめ

- 1 現場判断が容易ではない。
- 2 対策は事業主にとって急務である。
- 3 士業間での連携が重要である。





ご清聴ありがとうございました。