

企業法務こぼれ話



第60話～カスタマーハラスメントへの対応～

はじめに

前回は、「パワハラと指導の境界」を取り上げました。今回は、いわゆるカスタマーハラスメントへの対応について寄稿します。

カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客や取引先からの暴力や、度を超えた執拗なクレーム等、著しい迷惑行為を意味します。企業活動を行っていれば、多少なりとも顧客等から苦情を受けることがあります、時には、悪質なクレームや不当な言いがかりをつけられることもあり、それによって、従業員が精神的に追い詰められたり、業務に多大な支障を来すこともあります。

カスハラは、近時社会問題化しており、この12月から施行される改正旅館業法では、ホテルや旅館で、迷惑客に対して宿泊を拒否することが可能になりました。

会社は従業員を守る義務を負っている

会社（事業主）は、法律上、従業員に対する「安全配慮義務」を負っています（労働契約法第5条）。これは、例えば、建設現場において、安全に作業ができる配慮をするような場合に限られるものではありません。カスハラを受けた従業員を守り、その従業員が過度の精神的ストレスにさらされないようにすることも「安全配慮義務」に含まれます。

事前の対策

まずは、カスハラを受けた場合に、当該従業員

が孤立しないよう、組織で対応できる体制の整備が必要です。精神的にタフな従業員ばかりではありません。カスハラ対策の基本方針を定めて、従業員に周知すること、対応の方法・部署・手順を策定しておくことなどが大切です。

また、自社のカスハラ対策の基本方針をホームページに掲載するなどして、対外的に告知することも一定の効果があります。

カスハラ疑義事案への対応

顧客等からカスハラと思われる迷惑行為を受けた際には、関係者から経緯や事実関係のヒアリングを行い、正当なクレームであれば謝罪するなどし、他方、不当な迷惑行為であれば、要求に応じず毅然と対応することとなります。

具体的な対応としては、①対応部署からカスハラであることを告知する、②相手方に警告書を送付する、③窓口を弁護士に切り替える、④迷惑行為を禁止する仮処分命令申立をする、⑤強要罪などで告訴・告発する、等の方法があります。

併せて、カスハラ被害を受けた従業員に対する精神面のケアが必要となる場合もあります。時には、カスハラをきっかけに退職に至ることもありますので注意が必要です。

まとめ

「いざという時、会社が自分を守ってくれる。」という安心感の有無は、従業員の士気に大きく影響します。それは当然、業績にも関係するでしょう。あなたの会社は、皆が安心して働く環境を整えていますか。今一度、確認してみてください。

〈著者プロフィール〉

澤田 雄二(さわだ ゆうじ) 宇都宮中央法律事務所 代表 弁護士・弁理士



栃木県出身。宇都宮高校、東北大学法学部卒業。平成8年弁護士登録。東京で4年間、宇都宮で9年間の勤務弁護士を経て、平成21年宇都宮中央法律事務所を設立。事務所に所属する他5名の弁護士と、弁理士を率いて、企業法務全般を幅広く取り扱う。特に近時は、事業承継を含むM&Aと知的財産分野に力を入れている。複数の県内上場企業の社外役員も務める。中小企業庁認定の経営革新等支援機関であり、知財総合支援窓口の知財専門家弁護士。令和2年度栃木県弁護士会会长、日本弁護士連合会常務理事。