



民暴弁護士の寄稿文



寄稿者
弁護士 布施俊輔

【カスタマーハラスメント対策を万全に！】

- 1 私が所属する埼玉弁護士会民事介入暴力対策委員会（民暴）は、暴力団を始めとする反社会的勢力の被害の防止や救済に取り組む委員会です。
しかし、近年は、民暴委員会にも、企業から、反社会的勢力ではなく、一般の顧客による不当要求行為・迷惑行為（カスタマーハラスメント。カスハラ）に悩まされているというご相談をよく受けるようになり、不当要求防止責任者講習でも、カスハラ対策について重点的に講義してほしいという要望を受けるようになりました。
- 2 カスハラとは、①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものを言います。
例えば、企業が、商品・サービスの提供に際して、顧客から、身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げつけるなど）、精神的な攻撃（暴言や脅迫、容姿に関する侮辱など）、不当な要求（土下座をするように要求するなど）、継続的・執拗な要求（1週間に数十回もの電話で同じ要求を繰り返すなど）、拘束的な行動（長時間電話で拘束する、店舗や施設に居座って退去を求めても応じないなど）を受けることなどです。
- 3 カスハラが企業やその従業員にとって深刻な問題となっていることを受けて、いわゆる労働施策総合推進法は、令和8年10月1日から、事業主に対し、①カスハラ防止方針の明確化・周知、②相談体制整備、③迅速かつ適切な対応（事実関係の確認、被害者への配慮、再発防止）などの措置を講じるべき義務を課すようになりました。もし、企業がこのような措置を執らずに、その従業員が顧客からカスハラにより被害を受けた場合には、企業の従業員に対する安全配慮義務違反の問題ともなりえますので、しっかりと上記の措置を執ることを忘れないようにしましょう。

4 実際にカスハラに遭ったときは、以下の対応を心掛けてください。

- ① まずは冷静になりましょう。
- ② そのうえで、顧客の主張の根拠となる事実が本当に認められるかどうか、しっかりと調査・確認してください。事実の確認ができてない段階で、顧客の要求に応じたり、期待を持たせるような回答をすることは控えてください。
- ③ 調査・確認の結果、顧客の主張する事実が認められない場合には、顧客の要求は勇気をもって毅然と断ってください。根拠のない要求を一度でも受け入れると、どんどん要求がエスカレートする恐れがあります。
- ④ 調査・確認の結果、顧客の主張する事実が認められ、当方に落ち度が認められた場合でも、必ずしも顧客の要求のと通りの対応をすべきとは限りません。落ち度の内容・程度に応じた法的な責任の範囲を確認・検討し、その範囲においてのみ、謝罪・補償・賠償をするべきであり、法的な責任の範囲を超えた要求については毅然と断る必要があります。

法的な責任の範囲などについて悩むようであれば、弁護士等の法律の専門家にご相談ください。

寄稿者

さいたま市大宮区仲町2丁目24番地2 金杉仲町ビル5階

吉澤総合法律事務所

電話 048-647-9890

FAX 048-647-6050

弁護士 布施 俊 輔

この原稿は、公益財団法人埼玉県暴力追放・薬物乱用防止センターが賛助会員に配しているメールマガジン「埼玉県暴追センター通信No.211」から転記したものです。