会社と従業員を守る！

カスタマーハラスメント

対策ガイド

はじめに

近年、カスタマーハラスメントによる被害やその対策等について、多くの注目が集まっています。2020年1月に公表された「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）においては、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、相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備するなどの取り組みを行うことが望ましいとされています。また、2022年2月25日には、企業が取り組むべきカスタマーハラスメント対策等を定めた「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（以下「カスハラマニュアル」といいます。）が厚生労働省により公表されています。

顧客等の迷惑行為は今に始まったものではありませんが、昨今においてはSNS等の普及により、顧客等のクレームや苦情への対応を誤ると、世間に広く拡散され、その結果、会社に大きな損害をもたらしかねません。また、近年の人員不足の下、カスタマーハラスメントを原因とした従業員の離職等も会社にとって大きな問題であり、カスタマーハラスメント対策を講じることは喫緊の課題となっています。

そこで、本冊子では、カスタマーハラスメントに適切に対処するために何をすべきかを解説していきます。

本冊子が、カスタマーハラスメントへの対策の一助となれば幸いです。

CONTENTS

第1章 カスタマーハラスメントの基礎知識

1 「カスタマーハラスメント」とは 4

1．カスタマーハラスメント（カスハラ）とは 4
2．必ずしも顧客等の要求を聞く義務はない！ 6

2 カスタマーハラスメントの問題点 7

1．従業員が被る損害 7
2．会社が被る損害 8

3 カスタマーハラスメントから会社と従業員を守ろう！ 10

第2章 社内制度を整えよう

1 基本方針を作ろう！ 12

1．従業員向けの基本方針 12
2．顧客等向けの基本方針 14

2 相談に対応するための体制を整備しよう！ 16

3 対応マニュアルを作ろう！ 18

1．基本的な対応マニュアル 18
2．電話での対応に関する対応マニュアル 21

4 従業員への教育・研修を実施しよう！ 23

1．基本方針やマニュアルを周知しよう！ 23
2．研修を実施しよう！ 23
3．eラーニングなどを実施しよう！ 24

第3章 カスタマーハラスメントの対応策

1 事実関係の正確な把握 25

2 事案への対応 27

1．顧客等の要求内容が妥当で、手段・態様も相当であると認定した場合 27
2．顧客等の要求内容は妥当だが、手段・態様が相当でないと認定した場合 27
3．顧客等の要求が妥当でなく、手段・態様も相当でない場合 28
4．顧客等の要求が妥当でないが、手段・態様は不当とはいえない場合 28

3 従業員への配慮の措置 29

1．従業員の健康状態の把握 29
2．従業員の健康状態への配慮 29

4 事後的対応・再発防止策の策定 30

1．カスハラ事案を分析して原因を究明する 30
2．基本方針やマニュアルを改訂し、従業員に対して教育・研修を行う 30

5 併せて講じるべき措置 31

1．相談者のプライバシーの保護 31
2．相談を理由とする不利益処分の禁止 31

※本冊子は2023年7月末日現在の法令等によっています。

第1章 カスタマーハラスメントの基礎知識

1 「カスタマーハラスメント」とは

1. カスタマーハラスメント(カスハラ)とは

まず、典型的なカスハラとしては、顧客や取引先（以下「顧客等」といいます。）からの不当なクレームが挙げられます。顧客等からのクレームの中には、会社が対応すべき法的義務があるものや、会社の利益のために傾聴すべきものなど、様々なものがあります。顧客等のクレームの内容が妥当で、クレームの手段・態様が相当なものであれば、基本的には会社や従業員が不当に損害を被ることはないでしょうから、カスハラに該当するクレームは、クレームの内容が妥当性を欠く場合か、手段・態様が不相当な場合ということになります(注)。

（注） 厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」でも使われている「妥当」や「相当」という表現は、おおむね以下の内容を示していると考えられます（以下、本冊子において同様）。

・妥当：クレームの内容が事実に即しており、法的権利等に基づくものであること

・相当：何らかの是正を求める際に、その手段が是正を求めるのにふさわしいものであること

また、クレームに限らず、顧客等からのパワーハラスメントや著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、セクシュアルハラスメント等）も会社や従業員に対して不当に損害を与える可能性があります。

以上によると、カスハラとは、以下に挙げるようなものであるということになります。

❶ 内容が妥当でないクレーム

❷ 手段・態様が不相当なクレーム

❸ 顧客等からのパワーハラスメントや著しい迷惑行為

これらを踏まえたカスハラの具体例は、次のとおりです。

前記①の例

- 企業の提供する商品・サービスに欠陥・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

前記②及び③の例

【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動・ハラスメント
- 従業員個人への攻撃、要求
- SNSやインターネット上での誹謗中傷

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの】

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

（※）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」8頁をもとに作成

第2章 社内制度を整えよう

1 基本方針を作ろう！

1．従業員向けの基本方針

(1) 基本方針の内容

❶カスハラの内容

基本方針においては、カスハラが重大な問題であることや、会社が従業員をカスハラから守ることを表明することになりますが、その前提として、従業員にカスハラの内容を理解してもらう必要があります。

もっとも、基本方針は、会社の姿勢をわかりやすく簡潔に記載するものですので、基本方針においてはカスハラの大まかな概要を説明するに留め、細かい内容や具体例は後述のマニュアル等に定めてもよいでしょう。

❷カスハラが会社や従業員にとって重大な問題であること

カスハラから会社や従業員を守るためには、カスハラに対峙する従業員自身にもカスハラに対して適切に対応してもらう必要があります。そのためには、カスハラが会社や従業員に対して深刻な損害を与えかねない重要な問題であることを従業員に理解してもらわなければなりません。

❸会社はカスハラに対して毅然とした対応をとり、カスハラから従業員を守ること

従業員に安心して業務に当たってもらうためにも、会社が従業員を守る姿勢を表明することは必須になります。

❹カスハラにあったらすぐに相談してほしいこと

カスハラから従業員を守るためには、会社がカスハラの事実を適時に把握する必要があります。そのためには、従業員がカスハラにあったときに従業員からの

相談を受け付ける体制がなければなりません。従業員がカスハラを受けたときやカスハラを目撃したときはもちろんのこと、カスハラ対応についてわからないことがあったときに相談できるよう、相談窓口の連絡先などとあわせて基本方針に定めておくのがよいでしょう。

❺対応マニュアル等に従って対応してほしいこと

個々の従業員が自己判断で行動すると、より重大な損害が会社や従業員に対して及ぶ可能性があります。また、従業員の対応が統一されていない場合、顧客等に対して不平等感を与え、事態をよりこじらせてしまうおそれがあります。

よって、カスタマーハラスメントに対応する際には対応マニュアル等を遵守するよう従業員に呼びかけることも重要です。

【従業員向けの基本方針の例】

当社は、お客様にご満足いただくことを第一に考えて、お客様が求める商品・サービスを提供し、お客様のご要望に応えられるよう、日々努めています。

❶しかし、お客様の中には、当社の信用を毀損し、当社の従業員の尊厳を傷つける言動等（カスタマーハラスメント）を行う方がいます。

❷当社は、カスタマーハラスメントが当社に対して様々な損害を与えるものであり、また、当社の従業員の職場環境を悪化させるおそれのある重大な問題として捉えています。

❸よって、当社は、当社や当社の従業員に対するカスタマーハラスメントに対して毅然と対処し、全力でカスタマーハラスメントから当社の従業員を守ります。

当社が当社や従業員をカスタマーハラスメントから守るためには、カスタマーハラスメントが起きた事実を把握する必要があります。❹もし、カスタマーハラスメントを受けたり、目撃したりした場合は、直ちに皆さんの上司や相談窓口に連絡してください。相談窓口の連絡先は以下のとおりです。

【相談窓口の連絡先】

TEL：00-0000-0000

Email：××××@××××.co.jp