

第28回 カスタマーハラスメント

日本総合研究所 創発戦略センター
スペシャリスト 小島 明子

最近、市役所の対応が飛躍的に良くなったと感じます。粗大ごみ一つ出すにしても、分からないことがあれば懇切丁寧に説明してくれます。いわゆる「お役所仕事」とはほど遠く、これが市民の声を拾い上げた結果か……と思いつつも、「これだけ低姿勢だと、そこにつけこんでくる人もいないか？」と少し不安になります。残念ながら、世の中には他人を傷つけて自己肯定感を高めようとする輩が一定数存在します。そんな人とは距離を置くのが一番です。(編集部・40歳代男性)

1. はじめに

第27回では、「パワーハラスメント」(以下、「パワハラ」)について取り上げました。パワハラが話題になって数年が経過していますが、いまだにその数は減少していないのが現状です。さらに最近では、ハラスメントの種類も多様化しており、職場内にとどまらず、取引先や顧客からのハラスメントも増えています。そこで第28回は、「カスタマーハラスメント」(以下、「カスハラ」)について取り上げます。

2. カスハラとは

2019年の第198回通常国会において「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」が成立しました。これにより「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」が改正され、職場におけるパワハラ防止対策が事業主に義務付けられました。これを踏まえ、2020年1月には、「事業主が職場における優越的な関係を背景として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」が策定されました。顧客等からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、①事業主は相談に応じ、適切に対応するための体制の整備、②被害を防止するための取組み、③被害者への配慮の取組みを行うことなどが有効であると定められました。

カスハラの詳細な定義はありませんが、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」に基づけば、カスハラは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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」と考えられています。顧客からのクレームの中で、過剰な要求や不当な言いがかりに近いものは、カスハラに該当する可能性があるのです。

3. カスハラの現状

厚生労働省ⁱによれば、パワハラ、セクハラ、顧客等からの著しい迷惑行為、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、介護休業等ハラスメン

i 令和2年度 厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」(令和3年3月東京海上日動リスクコンサルティング株式会社)

〔図表1〕企業が悩む顧客等からの行為

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none"> ・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する（歯ブラシ10本要望する等） ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を越えた過剰な要求
レポート型	
<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム 	
暴言	
<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 	コロナ禍に関連するもの
対応者の揚げ足取り	
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て 	
脅迫	
<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し 	セクハラ
権威型	その他
<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 	
SNSへの投稿	
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・会社、社員の信用を毀損させる行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

出所：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

ト、就活等セクハラについて、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合では、顧客等からの著しい迷惑行為（19.5%）がパワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）、に続き3番目に多くなっています。過去3年間に、各ハラスメントの相談があった企業のうち、顧客等からの著しい迷惑行為に該当する事案があったとする企業の割合は約9割にも上り、過去3年間の推移についても、「件数が増加している」割合（19.4%）の方が、「減少している」割合（12.1%）より高いことが明らかになっています。

顧客等からの著しい迷惑行為としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」（52.0%）が最も多く、「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」（46.9%）、「著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）」（24.9%）と続きます。特に、金品の要求などに比べると、

クレームや暴言といった行為の内容は、カスハラか否か、対応している従業員ではすぐに判断しづらいが故に、従業員の精神的な負担は重いと想像します。

また、厚生労働省では、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業12社にヒアリングを実施し、企業が悩むカスハラの実態的な行為等を前述したマニュアルの中でまとめています〔図表1〕。そこには、正当な理由なく過度な要求を行ったり、揚げ足を取ったりする行為が多くみられます。さらに、新型コロナウイルス感染症対策を過剰に要求する事案も見られ、カスハラが発生しやすくなっている状況がうかがえます。

4. 企業に求められる対策

複数回カスハラを受けた従業員の中には、眠れなくなってしまうたり、通院にまで至っている人も少なくありません〔図表2〕。企業がカスハラを放置した場合、従業員の離職や休職、生産性の低下等といった仕事面での悪影響に加え、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性もあります。企業としては、カスハラへの基本姿勢を明確化し、従業員の周知・啓発や、相談体制の整備、カスハラの対応方法および手順の策定、従業員等への教育・研修などが求められています。

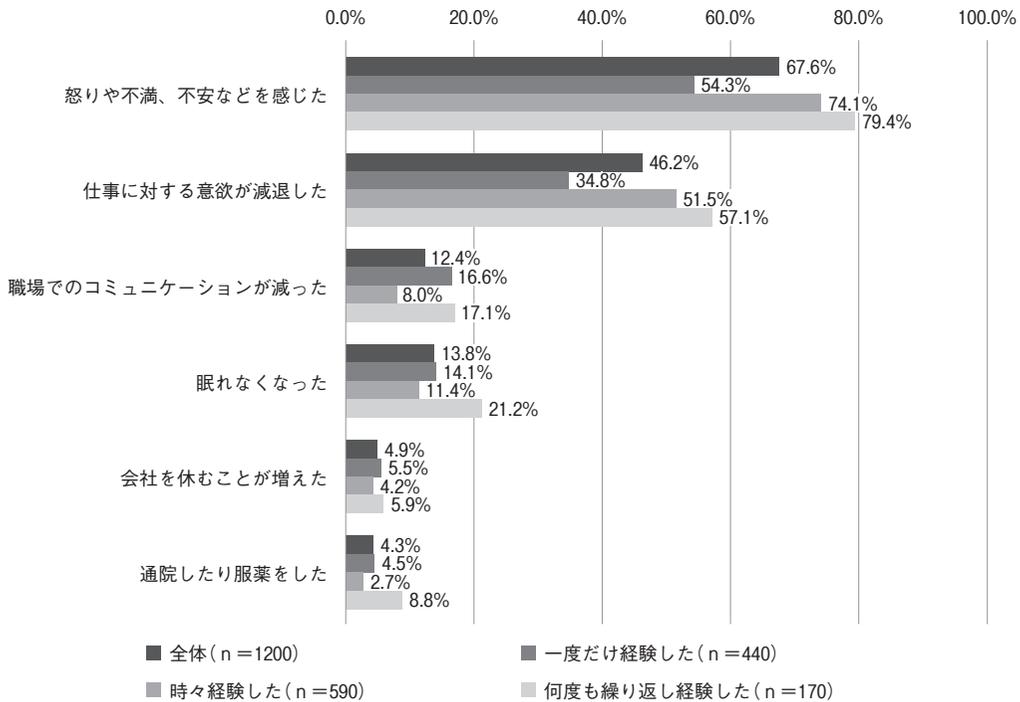
厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスハラに対する対策が明記されていますが、まずはカスハラに発展させないことが大切です。そのためにはクレーム等に対して現場での初期対応が重要とされています。その中では、①対象となる事実を明確かつ限定的に謝罪する、②状況を正確に把握す

る、③現場監督者または相談窓口に共有するといったポイントが挙げられています。カスハラを受けた直後は、動揺する人も多いと思いますが、すぐに現場の監督者に相談を行い、一人で対応しないことが重要とされているのです。

5. 最後に

ハラスメントの問題が深刻になるほど、法律の施行やガイドラインの制定等を通じて、ハラスメントの予防や対策が強化されていきます。一方で、ハラスメントが増えた背景の一つとして、激しい競争にさらされた結果、精神的なストレスが増加し、気持ちのゆとりがなくなっていることがあると感じます。ハラスメント問題を根本的に解決していくためには、日本社会を生きる人々の心の問題にも目を向けていくことが大切なのではないのでしょうか。

〔図表2〕心身への影響（顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別）



調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者

出所：令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査より一部抜粋