

社会保険労務士法人 A&P つきき事務所 人事労務だより

～今月の特集～ カスタマー ハラスメント

今回は、厚生労働省「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル～スーパーマーケット業編～」に掲載されている『カスハラ（カスタマーハラスメント）』に関する内容を紹介します。

カスタマーハラスメントの判断基準

顧客の行為への対応方法は、企業ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している企業もあれば、お客様至上主義の中で、毅然とした対応が難しく葛藤を抱えている企業もあります。

カスタマーハラスメントの判断基準は、企業の実情や顧客対応の姿勢などの違いにより、企業ごとに多少違いが出てくる可能性があることから、**各社であらかじめ判断基準を明確にした上で、企業内の考え方を統一して現場と共有しておくことが重要**と考えられます。

一つの尺度としては「顧客の主張、要求に正当な理由があるか」「社会通念に照らして相当な範囲であるか」という観点で判断することが考えられます。

① 主張、要求に正当な理由があるか

顧客の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、または根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客の主張が正当なクレームに当たるのかカスタマーハラスメントに当たるのかを判断します。例えば、顧客が購入した商品に瑕疵がある場合、謝罪とともに商品の交換・返金に応じることは妥当です。逆に、自社の過失、商品の瑕疵などがなければ、要求に正当な理由がないと考えられます。

② 社会通念に照らして、その表現・回数・態様等が相当な範囲か

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠くと考えられます。また、言動が暴力的・威圧的・中傷的・侮辱的・差別的、性的である場合も、社会通念上不相当であると言え、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

さらに、対応をしたにもかかわらず要求を繰り返す、あるいは継続するなど、要求の手段・態様等が社会通念上相当な範囲を超えた言動であると考えられる場合は、たとえ自社に過失や商品に瑕疵があった場合においてもカスタマーハラスメントに該当する可能性があると考えられます。

【参考】「法令に抵触する行為例」と「成立し得る罪」

- ・顧客等が、従業員や他の顧客等につかみかかり又は突き飛ばした場合⇒「暴行罪」
- ・顧客等が、店舗の業務を妨害する意図で、従業員を大声で罵倒したり、協力に応じる必要がないなどと怒号したり、事実と異なることを SNS 等に掲載し、ほかの顧客を混乱させ、業務を妨害した場合⇒「威力業務妨害罪」
- ・顧客等が、従業員に対し、生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて土下座を行わせた場合⇒「強要罪」
- ・顧客等が、店舗の備品や設備を意図的に破壊又は汚損する場合⇒「器物損壊罪」
- ・顧客等が、従業員に対し、「この店舗に火をつけるぞ」と言うなど、生命、身体、自由、名誉又は財産に対し具体的な害悪を告知した場合⇒「脅迫罪」
- ・顧客等が従業員に対し「料金をタダにしなければ SNS にこの店舗の悪評を載せるぞ」等と脅す場合⇒「恐喝未遂罪」
- ・顧客等が、従業員に対し、不特定多数の者の前で「無能だ」等と侮辱する場合⇒「侮辱罪」
- ・顧客等が、他の顧客等に対し、著しく粗野又は乱暴な言動で迷惑をかけた場合⇒「軽犯罪法違反」
- ・顧客等が、購入点数を偽って購入しようとする場合や購入した商品の代金を支払わない場合⇒「詐欺罪」

裏面は・・・“スーパーマーケット業”から学ぶ「カスハラ対応」のヒント！

顧客等の行為への対応方法～スーパーマーケット業編～

※参照：厚生労働省「業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル～スーパーマーケット業編～」

●継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動

店舗や電話において繰り返される問合せ、不合理な要求に対しては・・・

連絡先を確実に確認し、不合理な問合せが2回きたら注意し、3回目には対応できない旨を伝えます。それでも繰り返される場合、社内で共有して会話の内容等を記録し、対応窓口を一本化して管理職が対応を引き継ぎ、顧客等に迷惑であること、今後の連絡をやめてもらうことを伝えます。その後、繰り返された場合には、威力業務妨害罪を視野に入れ、警察へ通報することも検討します。

●威圧的な言動

怒鳴る、大声で責めるなどの行為に対しては・・・

威圧的な言動をする顧客等は、気持ちが高ぶっている可能性があります。「それは、私に対して言っていますか。」といった問いかけや、「そのように怒鳴られると怖いです。」など、自身の気持ちを率直に伝えることで、従業員も一人の人間であることを認識してもらう、そして冷静になってもらうことが考えられます。

●精神的な攻撃

顧客からの中傷や侮辱、暴言等に対しては・・・

「威圧的な言動」で紹介した問いかけや自身の気持ちを伝えることが応用できます。

土下座の要求に対しては・・・

どのような状況であっても過度な要求だと考えられます。仮に店舗やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、土下座の要求に対しては拒絶の姿勢を示しましょう。

●正当な理由のない過度な要求

顧客等からの製品の交換や金銭の要求に対しては・・・

その理由を十分確認した上で対応を判断します。もし理由が正当でなければ、毅然と対応しましょう。仮に製品やサービス提供者の不備が原因であった場合でも、非が認められる範囲に限定して謝罪するにとどめ、それ以上の対応はしないようにします。一度でも過度な要求に対応してしまうと、「あの時は〇〇をしてくれた。」と言われ、その後も当該顧客等の要求を断りにくくなってしまう可能性があります。

●明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動

個人情報を聞かれたり、食事等に誘われたりした場合は・・・

「会社の規則で業務と関係ないことは話してはいけないことになっておりますので申し上げられません。」といったように伝え、毅然と対応します。また、すぐさま毅然とした対応をすべきか悩む場合（例えば、世間話など）は、次項の「拘束的な言動」の内容を参考に対応しましょう。

●拘束的な言動

不退去や居座り、長電話等の

長時間従業員を拘束するような顧客の言動に対しては・・・

まずは顧客等の主張・意見等を確認し、それに対して十分な説明（自社に非がある際は謝罪）をします。その上で、なお繰り返しの要求や質問が続く場合、その時点から30分程度の経過を目安とし、顧客等にお引き取りいただくようにします。

なお、本対応は、顧客等の主張や意見等を傾聴し、店舗側から十分な説明を行っていることが前提であり、単に時間が30分以上経過したということのみで判断しないように注意しましょう。

●暴力的な行為

暴行や傷害等の事態に発展した場合は・・・

安全確保のため、対応者や他の従業員、顧客等を当該顧客等から離します。その上で、警備員等と複数名で対応します。状況に応じて警察への通報も検討してください。

あとかき

カスタマーハラスメント（カスハラ）は社会的課題となっており、近年では条例化される自治体も出てきています。こうした中、政府は企業にカスハラ対策を義務付ける「労働施策総合推進法」の改正案を閣議決定しました。企業として、従業員を守るための防止措置を講じることが急務です。

弊社では、企業様の業種や課題に合わせたカスハラ研修を承っております。現場で役立つ対応策や管理者向けの指導方法など、柔軟に内容をご提案いたします。